INFORMACIÓN E INSTRUCCIONES DEL PROGRAMA

1. REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN EL PROGRAMA

- 1.1 Con carácter general
 - 1.- Personas residentes en la Comunidad de Madrid.
 - 2.- Que tengan cumplidos 55 o más años, en el momento de la realización de la ruta, con la única excepción de un acompañante de la persona o mayor que viaje sola, siempre que sea mayor de edad.
 - 3.- Personas autónomas que no necesiten ayuda de otra persona o de medios mecánicos para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
 - 4.- Las actividades programadas exigen el cumplimiento de aquellas normas que permitan su normal desarrollo y convivencia entre participantes.
- 1.2 Con carácter especial (solo para las plazas asignadas de la oferta de personas cuidadoras no profesionales)
 - 1.- Cuidadores no profesionales encargados de la atención de personas reconocidas en situación de dependencia que perciben una prestación económica por cuidados en el entorno familiar (PECF) de la Comunidad de Madrid.

2. FORMA DE REALIZAR LA RESERVA

- Los interesados podrán realizar la reserva al Programa de Rutas Culturales 2025 desde el 4 de marzo de 2025, hasta agotar las plazas disponibles. No hay límite de viajes por persona.
- De manera presencial:
 - Cumplimentado el formulario de reserva de este folleto.
 - Entregándolo en las agencias de viajes, ubicadas en la Comunidad de Madrid (cuyas direcciones se encuentran relacionadas al final del folleto), en horario a consultar en cada oficina.
 - De manera telemática:
 - A través de la página web <https://www.viajescibeles.es/es>
 - Los datos consignados en el formulario, tanto del solicitante como del acompañante, deben ser ciertos y adecuarse a los requisitos de participación, ya que la ocultación o falsedad de los mismos son motivo de cancelación de la plaza.

3. FORMA DE PAGO

- Para formalizar la reserva el usuario está obligado a abonar un pago del 25% del importe total de la reserva en concepto de depósito, recibiendo el correspondiente recibo del anticipo realizado. El usuario si así lo desea podrá abonar la totalidad del viaje en un solo pago.
- Los seguros opcionales deben ser contratados y abonados en el momento de la reserva.
- Será obligado abonar el importe restante del viaje, con una antelación mínima de 35 días para las rutas nacionales, islas y Portugal (a excepción de Azores y Madeira considerado a efectos como ruta internacional), 48 días para las rutas internacionales (se incluyen también las ciudades internacionales y los destinos de gran recorrido) y 60 días para los cruceros (tanto marítimos como fluviales).
- Será obligado el haber efectuado el pago del 100% del viaje con antelación indicada, para recibir el "Bono de Viajes Cibeles" (que será requerido como único documento válido para todos los viajeros en el embarque de cada salida).
- De no realizarse cualquiera de los pagos en los períodos establecidos, y al estar cada ruta sujeta a condiciones especiales de contratación, se entenderá como desistimiento de las plazas incurriendo en los gastos de gestión y anulación correspondientes.
- Para las reservas realizadas que por fecha de salida no pudiesen cumplir estos plazos, el abono del 100% del viaje deberá realizarse en el momento de la reserva.

4. CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES

- De acuerdo con la legislación vigente, en todo momento el consumidor podrá desistir de los servicios contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera entregado, pero deberá abonar a la agencia los gastos de anulación consistentes en:
- Al amparo de lo establecido en el artículo 160 del Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios, debido a las especiales condiciones de cancelación en las tarifas de transporte utilizadas para la confección de los precios publicados en este programa, la anulación o cambio del viaje por parte del pasajero, supondrá además de los gastos de cancelación (que se indican en los apartados siguientes), gastos del 100% del billete marítimo, aéreo, ferroviario y autocar, si se produce con menos de 61 días de la salida para los cruceros, menos de 46 días para los destinos internacionales, y menos de 36 días para los destinos nacionales y Portugal (a excepción de Azores y Madeira que serán 46 días antes).
 - En el caso de los cruceros, las cancelaciones desde 60 días hasta la salida serán del 100% del total del viaje. Consulte a su agente las condiciones según Ruta.
 - Adicionalmente a los gastos del 100% del billete, si la cancelación se produce pasadas las 72 horas desde la confirmación de la reserva se cobrarán en concepto de anulación/gastos de asesoramiento y tramitación 50€ por persona en

las rutas nacionales y 100€ por persona en las rutas internacionales y cruceros, excepto en los casos de anulación motivada por una enfermedad o causa mayor que sea acreditada mediante documento oficial.

No se cobrará este importe si la cancelación se produce en un periodo inferior a 15 días de la fecha de salida de la Ruta, ya que en estos casos sería de aplicación lo detallado a continuación.

- A partir de los 15 días previos a la fecha de salida (adicional a los gastos del 100% del billete), los gastos de cancelación se regirán por la normativa vigente de la ley de viajes combinados:
 - 5% del importe total del viaje si el desistimiento se produce con más de 10 y menos de 16 días de antelación a la fecha del comienzo del viaje.
 - 15% del importe total del viaje si el desistimiento se produce entre los 10 y 3 días anteriores a la fecha del comienzo del viaje.
 - 100% del importe total del viaje si el desistimiento se produce dentro de las 48 horas anteriores al inicio del viaje.
- La no presentación de los participantes en el día y hora señalados para la salida de cada ruta conllevará una penalización del 100% del total del viaje.
- Las tasas y gastos de tramitación de visados no son reembolsables.

Si la anulación se produce por una causa justificada de fuerza mayor y siempre y cuando se haya contratado el seguro opcional, los gastos quedarán cubiertos por el seguro (dicho seguro deberá haberse contratado en el mismo momento de efectuar la reserva al no quedar cubiertos estos gastos por el seguro básico incluido).

Nota importante: Las cancelaciones o anulaciones deben ser comunicadas a la agencia de viajes por escrito, en horario laboral de lunes a viernes no festivo en Madrid capital, de 10:00 a 18:00 horas. Las cancelaciones o anulaciones recibidas fuera de este periodo no serán contempladas como notificadas hasta las 10:00 horas del siguiente día laboral.

La Agencia de viajes podrá suspender la salida 20 días antes, si no se cubre el número mínimo de participantes consistente en el 60% de las plazas ofertadas. El usuario tendrá derecho exclusivamente al reembolso íntegro de las cantidades abonadas hasta la fecha, sin que pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización, siempre y cuando la Agencia se lo haya notificado por escrito o medio similar que quede constancia, al menos con 20 días de antelación a la fecha prevista de inicio del viaje.

5. SEGUROS

Todos los itinerarios llevan incluido un seguro obligatorio de viaje cuya póliza está a disposición del usuario y la cual no tiene cobertura en caso de anulación. No obstante, el consumidor tendrá derecho al reembolso de los gastos de cancelación, siempre y cuando se contrate la póliza opcional de seguro en los plazos establecidos, siendo el reembolso gestionado por la compañía de seguros, si el desistimiento tiene lugar por alguna de las causas de fuerza mayor contempladas en la póliza de seguro de anulación opcional.

En el supuesto que el usuario desista por causa de fuerza mayor deberá justificar la causa aducida de forma fehaciente en un plazo máximo de 72 horas, siempre que sea posible. Dicha justificación fehaciente, en caso de enfermedad grave del usuario que vaya a realizar el viaje deberá ser acreditada con original del informe médico, expedido por el médico de la Seguridad Social que tenga adscrito el enfermo, en el que conste el diagnóstico, la fecha de la primera Asistencia, si es o no de naturaleza crónica, si la enfermedad impide realizar el viaje y cuantos datos sean precisos, además de adjuntar en su caso certificado de ingreso o asistencia en hospitales o centros médicos de urgencia; todo ello sin perjuicio de que se les pueda solicitar otros documentos que se consideren precisos según las circunstancias.

6. DOCUMENTACIÓN NECESARIA

- Todos los viajeros de las Rutas Culturales deberán llevar en regla su documentación personal (DNI, NIE, PASAPORTE en vigor - según destino elegido -, certificados requeridos...) y con una validez mínima de 6 meses desde la fecha de finalización de la ruta. Consulte la documentación obligatoria y los requisitos de entrada por destino, ya que pueden sufrir variaciones, en <http://www.exteriores.gob.es>
- Determinados destinos internacionales requieren de un visado, el cual es responsabilidad del usuario su tramitación. Nuestros agentes de viajes le facilitarán información sobre su tramitación y gestión en caso de querer contratar el servicio, pero en ningún momento serán responsables de su aprobación o denegación.
- Las personas con nacionalidad extranjera deberán consultar en su embajada o consulado si es necesario tramitar visado al país de destino o escala del viaje.
- Las personas que por sus condiciones de salud requieran de un menú especial, deberán aportar un justificante médico que lo acredite, y que entregarán en el momento de la reserva de su viaje, o al menos un mes antes de la salida. Las personas con alergia o intolerancia alimentaria contarán con la ayuda del guía acompañante para conocer los ingredientes utilizados para la elaboración de

los platos ofrecidos en los servicios de comidas. En el caso de contener algún ingrediente no apto, el/la guía llevará a cabo las gestiones necesarias para que, siempre que sea posible, dicho alimento sea sustituido por otro equivalente. Cibeles no puede asegurar la disponibilidad de productos elaborados específicamente para atender una alergia o intolerancia alimentaria concreta, ni garantizar la ausencia total de trazas y/o contaminación cruzada con otros alimentos.

- Para las rutas europeas es aconsejable disponer de la tarjeta Sanitaria Europea que expide el INSS.

7. LUGAR DE SALIDA Y REGRESO DE LAS RUTAS

Se establecen las siguientes normas respecto de los lugares de salida y regreso de las rutas:

- Todas las rutas con transporte en autocar tendrán como lugar de salida y regreso la estación sur de autobuses de Méndez Alvaro. Confirmar este dato en su bono de presentación.
- Todas las rutas con transporte en tren tendrán como lugar de salida y regreso las estaciones de Atocha o Chamartín (según destino). Confirmar este dato en su bono de presentación.
- Todas las rutas con transporte en avión tendrán como lugar de salida y regreso el aeropuerto Madrid - Barajas Adolfo Suárez, debiendo contactar con nuestro representante antes de facturar su equipaje. Confirmar mostrador y terminal en el bono de presentación.

Su agente de viajes les confirmará entre 3 y 7 días de antelación el lugar exacto de salida, si este hubiera sido modificado del previsto inicialmente.

8. OTROS

- Los horarios de los buses/trenes/vuelos pueden estar sujetos a modificaciones por parte del transportista, las cuales serán informadas a los usuarios, no pudiendo asumir responsabilidades por las molestias ocasionadas.
- Los itinerarios podrán realizarse en sentido inverso o sufrir modificaciones en el orden de las visitas sin que afecte a su contenido.
- Los kilómetros totales indicados en folleto son aproximados, contando desde el punto de destino no desde origen.
- Las excursiones opcionales:
 - Están sujetas a un mínimo de participantes para poder garantizarse. El guía acompañante en destino informará de su confirmación o no realización.
 - Pueden sufrir cambios, incluso en el precio, derivados de cambio de divisa, de actualizaciones del coste o del número de participantes.
 - Por condiciones ajenas, no todas las actividades opcionales previstas podrán estar disponibles en todas las salidas.
 - En destino podrán ofertarse las indicadas en folleto u otras que sean de interés para el público al que va dirigido el programa.
 - Las excursiones contratadas en agencia deberán reservarse como muy tarde 30 días antes de la fecha de salida y debe realizarse para todos los pasajeros de la reserva. En caso de solicitarlo con menor antelación no podemos garantizar la disponibilidad de determinadas excursiones.
 - Cuando el usuario no contrate la excursión opcional propuesta, tendrá los servicios descritos en el itinerario.
- En la mayoría de los destinos no hay triples "reales", son habitaciones dobles con una cama supletoria (generalmente plegable), o sofá cama, que suele ser más pequeña y menos confortable que las camas de la habitación doble, por lo que para 3 adultos recomendamos que reserven 1 habitación doble + 1 individual.
- La categoría hotelera en el extranjero no se corresponde con la categoría en territorio nacional.
- En cuanto a los hoteles, el término "o similares" hace referencia a la categoría hotelera y no a la ubicación del hotel, pudiendo estar este en centro urbano o periferia.
- Los hoteles que carecen de ascensor son establecimientos de 2 o 3 plantas, en los que se intentará alojar a los grupos en la planta baja siempre que sea posible.
- La información referente a la ubicación de los hoteles es meramente orientativa.
- En determinados períodos, de manera excepcional, podría suceder que el alojamiento no pudiera efectuarse en los establecimientos publicados sino en otros alternativos de similar categoría. Durante períodos de ferias o congresos la promoción en algunas ciudades se alterará, haciéndose en la localidad más próxima o en las afueras.
- En algunos destinos con alojamientos de reducida capacidad, se podría dividir la promoción del grupo en varios alojamientos.
- En algunos establecimientos, el primer día la habitación estará disponible a partir de las 15:00 h, el último día se deberá dejar la habitación antes de las 12:00 h.
- Cuando por razones imprevisibles o de fuerza mayor sobreviniera que afecten a las compañías aéreas, los hoteles u otros proveedores, se produzca una modificación de la oferta publicada que pudiera suponer cambios en horarios, duración, escalas, o establecimientos, etc., se ofrecerá al usuario las alterna-

tivas disponibles, atendiendo en todo caso a lo establecido en el Artículo 159 "Alteración de otras cláusulas del contrato" de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

- Restauración
 - Se incluirán los almuerzos del primer y último día cuando la llegada a la localidad de inicio de la ruta se produzca antes de las 12:00 horas y la hora de salida del medio de transporte de regreso sea posterior a las 16:00 horas.
 - Cuando por alguna incidencia no se pudiera ofrecer el servicio de restauración contratado y publicado en el folleto, se compensará a cada pasajero con 5€ por el servicio de desayuno y 15€ por almuerzo/cena no prestado, en los destinos peninsulares (España y Portugal), Baleares y Canarias, y de 10€ y 25€ en los destinos internacionales.
 - En algunos circuitos el desayuno será continental en vez de buffet y el agua podrá ser de grifo servida en jarras. Para los almuerzos y cenas se podrán realizar en formato buffet o servido en mesa según el destino.
 - Guía acompañante: Las rutas contarán con un guía acompañante durante el viaje de ida, todo el recorrido y el viaje de regreso de cada una de las rutas. En los destinos Baleares y Canarias durante los vuelos de ida y vuelta no será necesaria la presencia del "guía acompañante", prestándose asistencia en el aeropuerto en la salida, llegada a destino y en el regreso a Madrid.

9. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

Al finalizar el viaje se entregará a los participantes un formulario de satisfacción, con el fin de conocer su valoración respecto a diferentes aspectos de la ruta realizada. En el formulario encontrará un código QR, a través del que puede hacer llegar su valoración directamente a la Comunidad de Madrid.

10. REGULACIÓN JURÍDICA APLICABLE Y ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

El contrato, de obligado cumplimiento para ambas partes, en los términos previstos en el mismo, es instituido por las cláusulas contenidas en las Condiciones Generales publicadas en este documento o en el folleto, que completan y desarrollan la legislación específica aplicable sin contravenir, en especial el Real Decreto Ley 23/2018, de 21 de diciembre de transposición de directivas, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos, publicada el 6 de diciembre. Se considera perfeccionado, en virtud del art. 1.258 C.C. en el momento en que la agencia entregue los bonos y/o billetes correspondientes a los servicios comprendidos en el viaje, que constituye la formalización documental del mismo. El hecho de adquirir o tomar parte de los viajes programados en el presente folleto origina la expresa aceptación por parte del consumidor de todas y cada una de las condiciones generales, que se consideran automáticamente incorporadas al contrato, sin que sea precisa su transcripción escrita individualizada en el mismo.

11. REVISIÓN DE PRECIOS

Según el artículo 158 del LIBRO CUARTO - que regula los viajes combinados, 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 26/1984 y otras leyes complementarias, modificado por la Ley 3/2014, de 27 de marzo:

1. El incremento de los precios solo será posible como consecuencia directa de cambios en:
 - a) El precio del transporte de pasajeros derivado del coste del combustible o de otras fuentes de energía.
 - b) El nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos.
 - c) Los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje combinado.
2. Si el aumento de precio mencionado en el apartado anterior excede del ocho por ciento del precio total del viaje combinado, se aplicará lo dispuesto en los apartados 2 al 5 del artículo 159.
3. Con independencia de su cuantía, solo será posible un aumento de precio si el organizador o, en su caso, el minorista lo notifican al viajero de forma clara y comprensible, con una justificación de este incremento, y le proporcionan su cálculo en un soporte duradero a más tardar veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado.
4. Si el contrato estipula la posibilidad de aumentar los precios, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio correspondiente a toda disminución de los costes a los que se hace referencia en las letras a), b) y c) del apartado 1 que se produzca en el periodo comprendido entre la celebración del contrato y el inicio del viaje combinado.
5. Cuando se produzca una disminución del precio, el organizador y, en su caso, el minorista tendrá derecho a deducir los gastos administrativos reales del reembolso debido al viajero. Si el viajero lo solicita, el organizador y, en su caso, el minorista deberá aportar la prueba de estos gastos administrativos.

Fecha de edición del programa: 07 de febrero de 2025.