



**PROGRAMA DE TURISMO PARA MAYORES DEL IMERSO**  
**Manual de Operaciones Usuario 2019-2020**



## Índice y Contenido

<b>1. MUNDIPLAN .....</b>	<b>3</b>
1.1 ACCESO AL SISTEMA MUNDIPLAN.....	3
1.2. CONTROL DE RESERVAS .....	3
<b>2. FUNCIONES DEL SISTEMA .....</b>	<b>4</b>
2.1. INICIO	
2.2. RESERVA TU VIAJE.....	5
2.3. PROGRAMACIÓN .....	6
2.4. MI ACREDITACIÓN .....	8
2.5. DESTINOS .....	9
2.6. CAMPUS DE FORMACIÓN.....	10
<b>3. TU RESERVA EN CINCO PASOS .....</b>	<b>11</b>
3.1. INTRODUCCIÓN DNI .....	11
3.2. SELECCIÓN DEL DESTINO .....	12
3.3. SELECCIÓN FECHA DE SALIDA .....	12
3.4. SELECCIÓN DE FECHAS .....	13
3.5. CIERRE DE LA RESERVA .....	15
<b>4. CANCELACIÓN DE UNA RESERVA.....</b>	<b>21</b>
4.1. GASTOS DE CANCELACIÓN .....	21
<b>5. CONTACTO.....</b>	<b>24</b>
<b>6. AYUDA.....</b>	<b>26</b>
<b>7. APP MUNDIPLAN .....</b>	<b>27</b>
<b>8. SOBRE MUNDIPLAN.....</b>	<b>28</b>
<b>9. ATENCIÓN AL CLIENTE.....</b>	<b>29</b>
<b>10. PROGRAMA DE TURISMO DEL IMSERSO .....</b>	<b>29</b>
10.1. USUARIOS DEL PROGRAMA.....	29
10.2. ACREDITACIÓN DEL USUARIO .....	30
10.3. PUNTOS DE SALIDA .....	30
10.4. PUNTOS DE DESTINO .....	30
10.5. DURACIÓN DE LOS VIAJES/ESTANCIAS .....	30
10.6. PRECIOS DE LOS VIAJES .....	31
10.7. SERVICIOS INCLUIDOS EN EL VIAJE.....	31
10.8. PERIODO DE VENTA .....	32
10.9. CÓMO REALIZAR EL PAGO.....	32
10.9.1. PLAZOS PARA REALIZAR LOS PAGOS .....	33
<b>11. ANEXOS.....</b>	<b>34</b>
ANEXO I: CONDICIONES GENERALES .....	34
ANEXO II: Seguro para los Usuarios del Programa de Turismo para Personas Mayores del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO).....	37
ANEXO III: CALENDARIO DE VENTAS POR ZONAS – 2019-2020. ....	39

## MUNDIPLAN

### 1.1 ACCESO AL SISTEMA MUNDIPLAN

Para la gestión y realización de las Reservas, los usuarios deberán cumplir lo descrito en el "MANUAL DE OPERACIONES CLIENTES" de MUNDIPLAN disponible Online en la siguiente página Web: [www.mundiplan.es](http://www.mundiplan.es)

Complementariamente, los usuarios tendrán en cuenta las siguientes condiciones:

- Los usuarios podrán informarse sobre las condiciones del viaje, de acuerdo al texto reseñado en el anexo I.
- En caso de que el usuario no pueda realizar el viaje, deberá cancelar la reserva con la mayor antelación, para garantizar el máximo reembolso posible.
- Los usuarios deberán informar a Mundiplan en caso de movilidad reducida u otros motivos de salud (necesidad de habitación triple, silla de ruedas, oxígeno, etc...)
- Los usuarios proporcionarán los datos de contacto (teléfono, email), para poder comunicarles cualquier circunstancia surgida en relación con el viaje.

### 1.2. CONTROL DE RESERVAS

Los usuarios obligatoriamente deberán llevar un control de sus reservas a través de diferentes seguimientos de actuación:

- **REVISIÓN DE LAS RESERVAS** que están en lista de espera, para ello se podrá hacer el seguimiento de "MIS RESERVAS", dentro de la HOME / INICIO
- **EMISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN PARA VIAJAR**, la emisión puede realizarse entrando en la pestaña de "MIS RESERVAS" comprobando las reservas no emitidas.
- **ANULACIÓN DE LA RESERVA** en caso de que la reserva se encuentre pagada y el usuario decida cancelar el viaje, deberá remitir la documentación requerida por MUNDIPLAN para tramitar el importe del reembolso (Ver anexo I "Renuncia al Viaje/Anulaciones" para conocer la documentación necesaria según el caso).

## FUNCIONES DEL SISTEMA

### 2.1. INICIO

MUNDIPLAN dispone de un sistema de venta y reservas del Programa de Turismo del IMSERSO de "Costa Peninsular" Andalucía, Cataluña, Comunidad Valenciana, Murcia.

La aplicación permite reservar, emitir la documentación de viaje y cancelar, consultar y establecer comunicación con MUNDIPLAN.

En este apartado tenemos una vista general y acceso a cada una de las funciones del sistema.



#### Fechas inicio de ventas

ACREDITADOS  
**14 | 15**  
octubre  
PARA MÁS VIAJES: 16 octubre  
Andalucía, C. Valenciana,  
Cantabria, Extremadura,  
Madrid, Melilla, Murcia

ACREDITADOS  
**16 | 17**  
octubre  
PARA MÁS VIAJES: 18 octubre  
Asturias, Aragón, C. La Mancha,  
C. y León, Cataluña, Ceuta,  
Galicia, I. Baleares, I. Canarias,  
La Rioja, Navarra, País Vasco

#### Mundiplan, viaja con el IMSERSO



## 2.2. RESERVA TU VIAJE

Los usuarios deben recibir una acreditación por parte del IMSERSO, donde son informados de los datos de acceso a la plataforma.

Una vez que el usuario ha sido identificado en la web, se podrá empezar a reservar las plazas de viaje.



The screenshot shows the top navigation bar with contact information (902 731 818 / 91 159 09 11) and 'Campus Formación' with zoom controls (A-, A+). The main navigation menu includes 'Mundiplan', 'INICIO', 'PROGRAMACIÓN', 'DESTINOS', 'IMSERSO', 'MUNDIPLAN', 'CONTACTO', and 'AYUDA'. Below this are three buttons: 'RESERVA TU VIAJE', 'MI ACREDITACIÓN', and 'MIS RESERVAS'. The breadcrumb trail reads 'Inicio / Reserva / Disponibilidad'. A progress bar shows three steps: 'Paso 1: Disponibilidad' (active), 'Paso 2: Confirmación reserva', and 'Paso 3: Cierre y pago'. The 'Acreditaciones' section contains the instruction: 'Rellena la casilla del DNI con dígitos y letra. Introduce la clave indicada en la carta acreditativa del IMSERSO. Añade, uno a uno, los DNIs de todos los pasajeros.' Below this are two input fields: 'DNI (\*)' and 'Contraseña (\*)', followed by a '+ AÑADIR' button.

### 2.3. PROGRAMACIÓN

Desde programación podrá consultar fechas y destinos, desde cualquier origen sin necesidad de introducir el DNI.

☎ 902 731 818 / 91 159 09 11 📄 Campus Formación A- A+

---



INICIO PROGRAMACIÓN DESTINOS IMSERSO MUNDIPLAN CONTACTO AYUDA

RESERVA TU VIAJE
MI ACREDITACIÓN
MIS RESERVAS

Inicio / Programación

**Buscador** \* Campos obligatorios.

Seleccione Origen\*    Seleccione Destino\*    Islas    N° días

Transporte Incluido

BUSCAR

Desde la opción, BUSCAR, según los días de estancia que seleccione, podrá escoger la fecha de salida y ver los hoteles disponibles.

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

OCTUBRE 2016							NOVIEMBRE 2016							DICIEMBRE 2016							ENERO 2017						
LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB	DOM	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB	DOM	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB	DOM	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB	DOM
26	27	28	29	30	1	2	31	1	2	3	4	5	6	28	29	30	1	2	3	4	26	27	28	29	30	31	1
3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13	5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8
10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20	12	13	14	15	16	17	18	9	10	11	12	13	14	15
17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27	19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22
24	25	26	27	28	29	30	28	29	30	1	2	3	4	26	27	28	29	30	31	1	23	24	25	26	27	28	29
31	1	2	3	4	5	6															30	31	1	2	3	4	5

FEBRERO 2017							MARZO 2017							ABRIL 2017							MAYO 2017						
LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB	DOM	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB	DOM	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB	DOM	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB	DOM
30	31	1	2	3	4	5	27	28	1	2	3	4	5	27	28	29	30	31	1	2	1	2	3	4	5	6	7
6	7	8	9	10	11	12	6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9	8	9	10	11	12	13	14
13	14	15	16	17	18	19	13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16	15	16	17	18	19	20	21
20	21	22	23	24	25	26	20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23	22	23	24	25	26	27	28
27	28	1	2	3	4	5	27	28	29	30	31	1	2	24	25	26	27	28	29	30	29	30	31	1	2	3	4

● Disponible   
 ● Completo   
 ● Lista de espera   
 ● Seleccionado

Elige tu viaje

Salidas para la fecha **19/10/2019**

**ALICANTE** Transporte incluido (desde BARCELONA) - 2 habitaciones dobles

Estado	Destino	Días	Hora salida	Transporte	Hotel	Importe
● Disponible	Benidorm	8 días	07:00	 <a href="#">Vuelo</a>	<a href="#">ARENA</a>  <a href="#">ver detalles</a>	633,45 € <a href="#">SELECCIONAR</a>

- Desde la opción *TRANSPORTE*, podrá ver Aeropuerto de salida y horarios del vuelo

Transporte incluido (MADRID-FUENGIROLA) <span style="float: right;">×</span>					
Trayecto	Transporte	Fecha y hora	Compañía	Número	Almuerzo en ruta
MADRID - MALAGA	 Vuelo	19/10/2019 (07:00 - 08:30)	IBERIA EXPRESS	1338	No
MALAGA - MADRID	 Vuelo	26/10/2019 (17:00 - 18:30)	VUELING	1339	No

## 2.4. MI ACREDITACIÓN

Introduciendo el DNI (8 dígitos y la letra) se podrá consultar los datos relacionados con su acreditación y datos personales. Desde esta misma pestaña también se podrá consultar e imprimir el listado de sus reservas.

902 731 818 / 91 159 09 11 Campus Formación A- A+



INICIO PROGRAMACIÓN DESTINOS IMSERO MUNDIPLAN CONTACTO AYUDA

RESERVA TU VIAJE

MI ACREDITACIÓN

MIS RESERVAS

Inicio / Tu acreditación y tus datos personales

Realice su consulta

DNI  Clave

[VALIDAR](#)

Acreditación

Datos personales

Zonas acreditadas	Tipo de acreditación

Fecha para reservar tu destino	Fecha para reservar otros destino	Fecha para reservar más viajes
18/07/2015 11:15	18/08/2015 11:15	20/07/2015 11:15

**Acreditación con plaza:** Se podrá reservar un viaje el mismo día del inicio de venta eligiendo uno de los destinos, estancias y fechas disponibles.

**Acreditación para ouvrir vacantes:** Se podrá reservar un viaje siempre que haya plazas vacantes el siguiente día laborable después del inicio de ventas de su comunidad eligiendo uno de los destinos, estancias y fechas disponibles.

**Más viajes:** Se podrá reservar más viajes siempre que haya plazas vacantes a partir de dos días laborables después del inicio de las ventas de su comunidad.

Acreditación

Datos personales

Nombre	Apellidos	DNI	
FRANCISCO	AMOR ARMENGOL	<input type="text"/>	
Dirección	Código postal	Población	Provincia
DIRECCION ACREDITADO	-	-	BALEARES
Teléfono	Móvil	Email	
<input type="text" value="213213123"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="dimunoz@dome-comn.com"/>	

[MODIFICAR](#)

### LISTADO DE RESERVAS

Resultado 1-10 de ◀ ▶

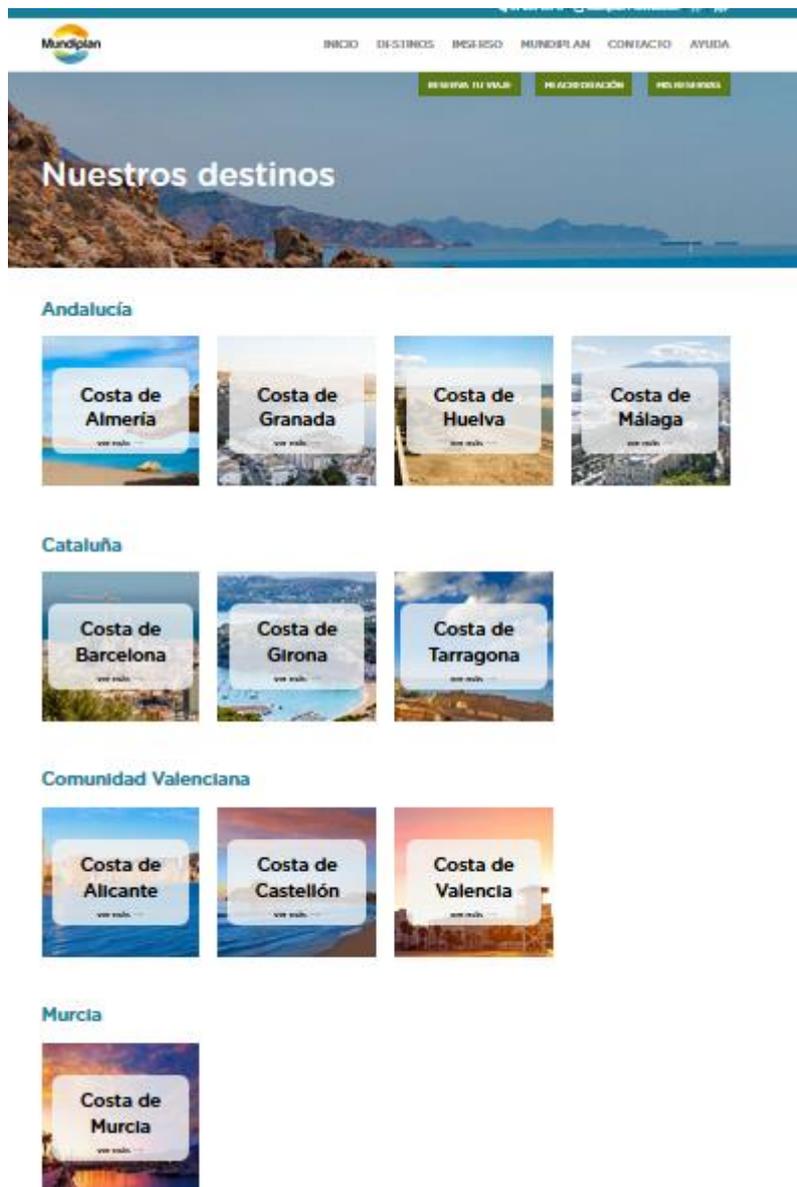
Resultado	Localizador	DNI	Nombre	Apellidos	Teléfono	Fecha de salida	Destino	Pago
● Confirmada	73000087	83000000S	NATALI	PRUEBA TEST	911590910	19/10/2019	COMUNIDAD VALENCIANA	<a href="#" style="background-color: #00728f; color: white; padding: 2px 5px; text-decoration: none;">ABRIR ▶</a>
● Confirmada	73000086	12008482E	ACREDITADO9	PRUEBAS TEST	911590910	04/12/2019	ANDALUCIA	<a href="#" style="background-color: #00728f; color: white; padding: 2px 5px; text-decoration: none;">ABRIR ▶</a>
● Confirmada	73000058	83000000S	NATALI	PRUEBA TEST	911590910	03/12/2019	ANDALUCIA	<a href="#" style="background-color: #00728f; color: white; padding: 2px 5px; text-decoration: none;">ABRIR ▶</a>
● Confirmada	73000054	41393615D	DAVIDA	SASTRE IGNACI	100100100	04/12/2019	ANDALUCIA	<a href="#" style="background-color: #00728f; color: white; padding: 2px 5px; text-decoration: none;">ABRIR ▶</a>
● Confirmada	73000044	83000000S	NATALI	PRUEBA TEST	911590910	21/11/2019	ANDALUCIA	<a href="#" style="background-color: #00728f; color: white; padding: 2px 5px; text-decoration: none;">ABRIR ▶</a>

## 2.5. DESTINOS

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

- ANDALUCÍA
- CATALUÑA
- COMUNIDAD VALENCIANA
- MURCIA

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





**Conoce ALMERÍA**

La Costa de Almería, con más de 200 kilómetros de extensión, es conocida por su clima subtropical, gran diversidad de playas de todo tipo, gran variedad de fauna de sal durante todo el año, gran diversidad, gran variedad de playas de arena, aguas vírgenes, actividades acuáticas, que hacen de esta costa un destino y maravilloso paisaje mediterráneo.

Sus playas se caracterizan por ser muy urbanizadas, y ofrecen gran cantidad de servicios, además con el atractivo añadido del viento de esta ciudad de sus aguas. Además de sus maravillosas instalaciones hoteleras; Sus playas blancas se reúnen de la Sierra y montaña, donde encontramos los baños de los antiguos visigodos. En su zona encontramos el Parque Nacional de Cabo de Gata-Níjar que ofrece lugares paradisíacos, por sus playas vírgenes y de aguas limpias. Consulta nuestros destinos [Almería](#), [Reserva de Viaje](#) y [Viaje](#).

**Historia**

El asentamiento más antiguo y sólido de Almería es el actual, el cual se remonta al Neolítico en el que distintos civilizaciones han convivido. Durante la prehistoria se desarrollaron dos culturas principales: Los Molares y El Argar, más adelante otras culturas se fueron relacionando con el resto de las civilizaciones, creando poblaciones que desde entonces fueron y continúan, hasta ser colonizadas por la civilización romana.

Con la conquista en el año 1489, por los Reyes Católicos, la ciudad de Almería de nuevo monumentos e iglesias, en el siglo XVI la ciudad volvió una vez de terremotos y continúan ataques de las piratas berberiscas que saquearon la Alcazaba. En 1811 Almería se convirtió en la capital de provincia que lleva su mismo nombre. En el siglo XX la economía se basa en el turismo, sus cultivos de cítricos y la excelente calidad de sus productos artesanales.

**Tu reserva de forma Inmediata**

Puedes a través de nuestra plataforma online, reservar en nuestros destinos de forma inmediata.

[CONOCE LA PROGRAMACIÓN](#) [RESERVA TU VIAJE](#)

## 2.6. CAMPUS DE FORMACIÓN

- Mundiplan ha creado un entorno de formación Online privado para los actores implicados en el Programa, de acceso restringido.
- La formación Online permite flexibilidad y versatilidad. El aprendizaje lo ajustan los destinatarios a su ritmo, sin depender de horarios ni espacios, pudiendo acceder desde cualquier dispositivo (ordenador, Tablet o móvil) desde cualquier lugar y a cualquier hora.
- El Campus de Formación cuenta con diferentes secciones, tipos de contenidos y actividades, desarrollando las siguientes áreas temáticas: Manejo de la web de reservas de Mundiplan, Programa de Turismo Social del Imsero, Sistema de Calidad de Mundiplan, la atención a las personas en los viajes Mundiplan, así como determinados contenidos específicos para algunos colectivos (animación, dietética...).

## TU RESERVA EN CINCO PASOS

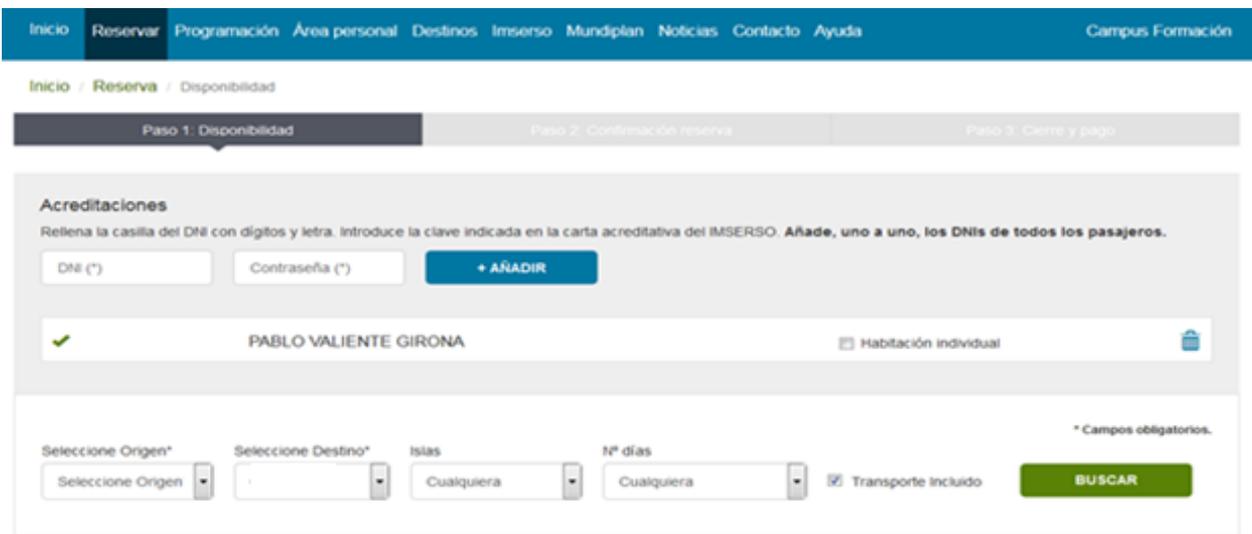
En la pestaña RESERVAR o en la pantalla INICIO "Haz tus reservas" se inicia la gestión de la reserva en cinco sencillos pasos:

### 3.1. INTRODUCCIÓN DNI

El DNI de los usuarios acreditados tendrá 8 dígitos y **Letra**.

Se mostrará un error en los siguientes casos:

- DNI no acreditado
- DNI acreditado para otras fechas (en el caso de los primeros días de venta por Comunidades).



The screenshot shows the 'Acreditaciones' (Accreditations) step of the reservation process. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Reservar', 'Programación', 'Área personal', 'Destinos', 'Imsero', 'Mundiplan', 'Noticias', 'Contacto', 'Ayuda', and 'Campus Formación'. Below this, the current step is 'Paso 1. Disponibilidad', with 'Paso 2. Confirmación reserva' and 'Paso 3. Cierre y pago' also visible.

The main content area is titled 'Acreditaciones' and includes the instruction: 'Relena la casilla del DNI con dígitos y letra. Introduce la clave indicada en la carta acreditativa del IMSERSO. **Añade, uno a uno, los DNIs de todos los pasajeros.**'

There are input fields for 'DNI (\*)' and 'Contraseña (\*)', followed by a '+ AÑADIR' button. Below this, a green checkmark indicates a successful entry for 'PABLO VALIENTE GIRONA'. To the right of the name, there is a checkbox for 'Habitación individual' which is currently unchecked, and a trash icon.

At the bottom, there are four dropdown menus: 'Seleccione Origen\*', 'Seleccione Destino\*', 'Islas' (set to 'Cualquiera'), and 'Nº días' (set to 'Cualquiera'). There is also a checkbox for 'Transporte incluido' which is checked. A green 'BUSCAR' button is located to the right of these fields. A note '\* Campos obligatorios.' is visible in the top right corner of the form area.

En este apartado se debe comprobar que el nombre de usuario es correcto, al igual que el DNI y seleccionar Habitación Individual en caso de que se viaje sólo y no se quiera compartir habitación (esta habitación lleva un suplemento por uso individual)

### 3.2. SELECCIÓN DEL DESTINO

- El Origen saldrá predeterminado según en la comunidad que viva el usuario.
- Selección de destino de preferencia: Andalucía, Cataluña, Comunidad Valenciana, Murcia.
- Selección de provincia elegida (campo obligatorio).
- Una vez seleccionado el botón "BUSCAR" se mostrará el calendario de disponibilidad.

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

Transporte* Con transporte	Origen* BARCELONA	Destino* COMUNIDAD VALENCIANA
Provincia* ALICANTE	Localidad BENIDORM	Nº días 8 días

**BUSCAR**

### 3.3. SELECCIÓN FECHA DE SALIDA

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

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

OCTUBRE 2018	NOVIEMBRE 2018	DICIEMBRE 2018	ENERO 2017																																																																																																																																																																																						
<table border="1"> <tr><th>LUN</th><th>MAR</th><th>MIE</th><th>JUE</th><th>VIÉ</th><th>SAB</th><th>DOM</th></tr> <tr><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>1</td><td>2</td></tr> <tr><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> <tr><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td></tr> <tr><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td></tr> <tr><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td></tr> <tr><td>31</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> </table>	LUN	MAR	MIE	JUE	VIÉ	SAB	DOM	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	<table border="1"> <tr><th>LUN</th><th>MAR</th><th>MIE</th><th>JUE</th><th>VIÉ</th><th>SAB</th><th>DOM</th></tr> <tr><td>31</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td></tr> <tr><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td></tr> <tr><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td></tr> <tr><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> </table>	LUN	MAR	MIE	JUE	VIÉ	SAB	DOM	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	<table border="1"> <tr><th>LUN</th><th>MAR</th><th>MIE</th><th>JUE</th><th>VIÉ</th><th>SAB</th><th>DOM</th></tr> <tr><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td></tr> <tr><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td></tr> <tr><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td></tr> <tr><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>1</td></tr> </table>	LUN	MAR	MIE	JUE	VIÉ	SAB	DOM	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	<table border="1"> <tr><th>LUN</th><th>MAR</th><th>MIE</th><th>JUE</th><th>VIÉ</th><th>SAB</th><th>DOM</th></tr> <tr><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>1</td></tr> <tr><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td></tr> <tr><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td></tr> <tr><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td></tr> <tr><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td></tr> <tr><td>30</td><td>31</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	LUN	MAR	MIE	JUE	VIÉ	SAB	DOM	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5
LUN	MAR	MIE	JUE	VIÉ	SAB	DOM																																																																																																																																																																																			
26	27	28	29	30	1	2																																																																																																																																																																																			
3	4	5	6	7	8	9																																																																																																																																																																																			
10	11	12	13	14	15	16																																																																																																																																																																																			
17	18	19	20	21	22	23																																																																																																																																																																																			
24	25	26	27	28	29	30																																																																																																																																																																																			
31	1	2	3	4	5	6																																																																																																																																																																																			
LUN	MAR	MIE	JUE	VIÉ	SAB	DOM																																																																																																																																																																																			
31	1	2	3	4	5	6																																																																																																																																																																																			
7	8	9	10	11	12	13																																																																																																																																																																																			
14	15	16	17	18	19	20																																																																																																																																																																																			
21	22	23	24	25	26	27																																																																																																																																																																																			
28	29	30	1	2	3	4																																																																																																																																																																																			
LUN	MAR	MIE	JUE	VIÉ	SAB	DOM																																																																																																																																																																																			
28	29	30	1	2	3	4																																																																																																																																																																																			
5	6	7	8	9	10	11																																																																																																																																																																																			
12	13	14	15	16	17	18																																																																																																																																																																																			
19	20	21	22	23	24	25																																																																																																																																																																																			
26	27	28	29	30	31	1																																																																																																																																																																																			
LUN	MAR	MIE	JUE	VIÉ	SAB	DOM																																																																																																																																																																																			
26	27	28	29	30	31	1																																																																																																																																																																																			
2	3	4	5	6	7	8																																																																																																																																																																																			
9	10	11	12	13	14	15																																																																																																																																																																																			
16	17	18	19	20	21	22																																																																																																																																																																																			
23	24	25	26	27	28	29																																																																																																																																																																																			
30	31	1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																			
FEBRERO 2017	MARZO 2017	ABRIL 2017	MAYO 2017																																																																																																																																																																																						
<table border="1"> <tr><th>LUN</th><th>MAR</th><th>MIE</th><th>JUE</th><th>VIÉ</th><th>SAB</th><th>DOM</th></tr> <tr><td>30</td><td>31</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr> <tr><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td></tr> <tr><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td></tr> <tr><td>27</td><td>28</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	LUN	MAR	MIE	JUE	VIÉ	SAB	DOM	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	1	2	3	4	5	<table border="1"> <tr><th>LUN</th><th>MAR</th><th>MIE</th><th>JUE</th><th>VIÉ</th><th>SAB</th><th>DOM</th></tr> <tr><td>27</td><td>28</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr> <tr><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td></tr> <tr><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td></tr> <tr><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>1</td><td>2</td></tr> </table>	LUN	MAR	MIE	JUE	VIÉ	SAB	DOM	27	28	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	<table border="1"> <tr><th>LUN</th><th>MAR</th><th>MIE</th><th>JUE</th><th>VIÉ</th><th>SAB</th><th>DOM</th></tr> <tr><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>1</td><td>2</td></tr> <tr><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> <tr><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td></tr> <tr><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td></tr> <tr><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td></tr> </table>	LUN	MAR	MIE	JUE	VIÉ	SAB	DOM	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	<table border="1"> <tr><th>LUN</th><th>MAR</th><th>MIE</th><th>JUE</th><th>VIÉ</th><th>SAB</th><th>DOM</th></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr> <tr><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td></tr> <tr><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td></tr> <tr><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td></tr> <tr><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> </table>	LUN	MAR	MIE	JUE	VIÉ	SAB	DOM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4														
LUN	MAR	MIE	JUE	VIÉ	SAB	DOM																																																																																																																																																																																			
30	31	1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																			
6	7	8	9	10	11	12																																																																																																																																																																																			
13	14	15	16	17	18	19																																																																																																																																																																																			
20	21	22	23	24	25	26																																																																																																																																																																																			
27	28	1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																			
LUN	MAR	MIE	JUE	VIÉ	SAB	DOM																																																																																																																																																																																			
27	28	1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																			
6	7	8	9	10	11	12																																																																																																																																																																																			
13	14	15	16	17	18	19																																																																																																																																																																																			
20	21	22	23	24	25	26																																																																																																																																																																																			
27	28	29	30	31	1	2																																																																																																																																																																																			
LUN	MAR	MIE	JUE	VIÉ	SAB	DOM																																																																																																																																																																																			
27	28	29	30	31	1	2																																																																																																																																																																																			
3	4	5	6	7	8	9																																																																																																																																																																																			
10	11	12	13	14	15	16																																																																																																																																																																																			
17	18	19	20	21	22	23																																																																																																																																																																																			
24	25	26	27	28	29	30																																																																																																																																																																																			
LUN	MAR	MIE	JUE	VIÉ	SAB	DOM																																																																																																																																																																																			
1	2	3	4	5	6	7																																																																																																																																																																																			
8	9	10	11	12	13	14																																																																																																																																																																																			
15	16	17	18	19	20	21																																																																																																																																																																																			
22	23	24	25	26	27	28																																																																																																																																																																																			
29	30	31	1	2	3	4																																																																																																																																																																																			

● Disponible   
 ● Completo   
 ● Lista de espera   
 ● Seleccionado

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

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

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

En **color Azul** se indica las fechas seleccionadas.

### 3.4. SELECCIÓN DE FECHAS

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

- Se podrán visualizar los horarios desde "transporte"
- Se podrá consultar la información del hotel desde "Nombre Hotel"
- La ficha del viaje se podrá visualizar a través de "Ver detalles" con información del destino y las características del hotel.

MARZO 2018							ABRIL 2018							MAYO 2018						
LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB	DOM	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB	DOM	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB	DOM
26	27	28	1	2	3	4	26	27	28	29	30	31	1	30	1	2	3	4	5	6
5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8	7	8	9	10	11	12	13
12	13	14	15	16	17	18	9	10	11	12	13	14	15	14	15	16	17	18	19	20
19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22	21	22	23	24	25	26	27
26	27	28	29	30	31	1	23	24	25	26	27	28	29	28	29	30	31	1	2	3
							30	1	2	3	4	5	6							

● Disponible ● Completo ● Lista de espera ● Seleccionado

Elige tu viaje

Salidas para la fecha **19/10/2019**

**ALICANTE** Transporte incluido (desde BARCELONA) - 2 habitaciones dobles

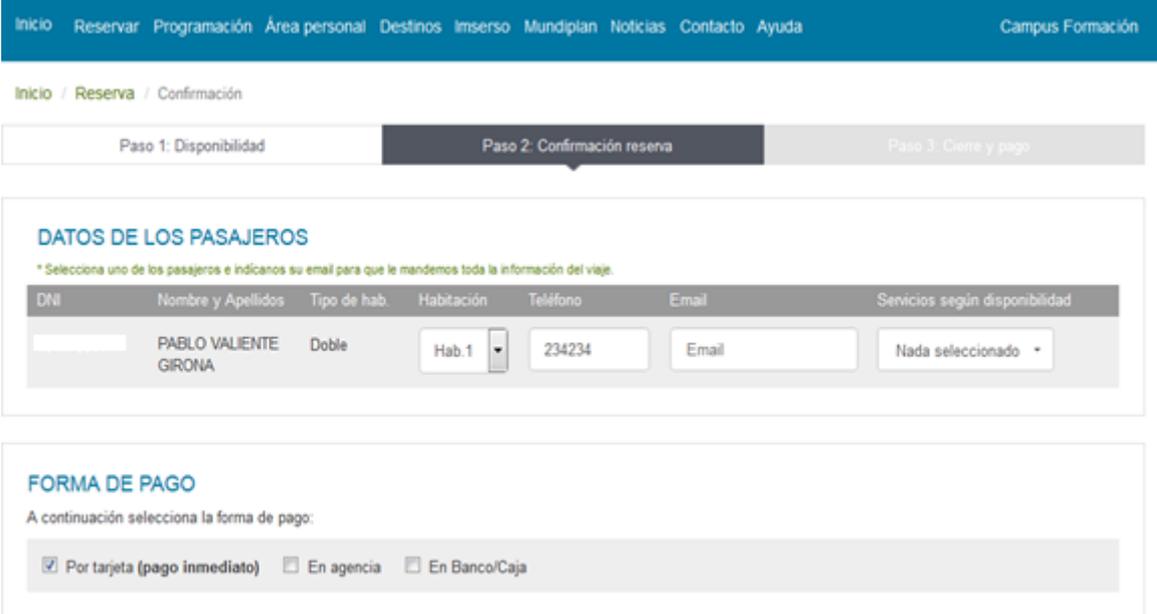
Estado	Destino	Días	Hora salida	Transporte	Hotel	Importe		
● Disponible	Benidorm	8 días	07:00	 <a href="#">Vuelo</a>	<a href="#">ARENA</a>	<a href="#">ver detalles</a>	633,45 €	<b>SELECCIONAR</b>

Una vez marcado el botón "SELECCIONAR" se mostrará la confirmación de la reserva.

- El cliente debe introducir el teléfono y el email. El campo email es obligatorio. Sólo se enviará la documentación a los emails introducidos.
- Se selecciona el método de pago, en este caso será Tarjeta de Crédito

- En el campo "Servicios según Disponibilidad" el cliente debe informar de las necesidades especiales de cada pasajero seleccionando una de las opciones del desplegable (Habitación triple, adaptada, silla de ruedas, etc...)

IMPORTANTE!! Toda reserva con una petición especial queda siempre en PETICIÓN, SUJETA A DISPONIBILIDAD. Si no fuese posible confirmar la reserva, el equipo de Mundiplan se pondría en contacto con el cliente para comunicárselo y en caso de que fuese posible ofrecer una alternativa.



Inicio Reservar Programación Área personal Destinos Inmerso Mundiplan Noticias Contacto Ayuda Campus Formación

Inicio / Reserva / Confirmación

Paso 1: Disponibilidad Paso 2: Confirmación reserva Paso 3: Cierre y pago

### DATOS DE LOS PASAJEROS

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

DNI	Nombre y Apellidos	Tipo de hab.	Habitación	Teléfono	Email	Servicios según disponibilidad
	PABLO VALIENTE GIRONA	Doble	Hab. 1	234234	Email	Nada seleccionado

### FORMA DE PAGO

A continuación selecciona la forma de pago:

Por tarjeta (pago inmediato)
  En agencia
  En Banco/Caja

- La forma de pago se podrá realizar con Tarjeta de Crédito, Pago Inmediato en Agencia o a través de Banco/Caja
- Las habitaciones se distribuirán en función de la solicitud de los usuarios. La base de habitación es en doble (a compartir).
- Si dos usuarios quieren compartir una habitación es imprescindible que seleccionen el mismo número de habitación.
- Podrán seleccionar incluir acercamiento o rechazar dicho acercamiento en cuyo caso se presentarán directamente en el aeropuerto de salida
- Se creará una reserva con un localizador, generándose una documentación por pasajero.

## Resumen del viaje:

Viaje a **BENIDORM**, 8 días, salida el **19/10/2019**.

Estado	Destino	Hotel	Distribución
● Disponible	Benidorm	<u>ARENA</u>	1 habitación doble

## Transporte incluido ( BARCELONA - BENIDORM )

Trayecto	Transporte	Fecha y hora	Compañía	Número	Almuerzo en ruta
BARCELONA - ALICANTE	✈ Vuelo	19/10/2019 (07:00 - 08:30)	IBERIA EXPRESS	1335	No
ALICANTE - BARCELONA	✈ Vuelo	26/10/2019 (17:00 - 18:30)	VUELING	1336	No

## Pasajeros

DNI	Nombre y apellidos	Tipo de hab.	Precio viaje
83000000S	NATALI PRUEBA TEST	Doble	211,15 €

## Desglose de precios por pasajero:

Pasajero	Precio base	Depósito Agencia	Total
83000000S NATALI PRUEBA TEST	199,15 €	12,00 €	211,15 €
<b>PRECIO TOTAL</b>			<b>211,15 €</b>

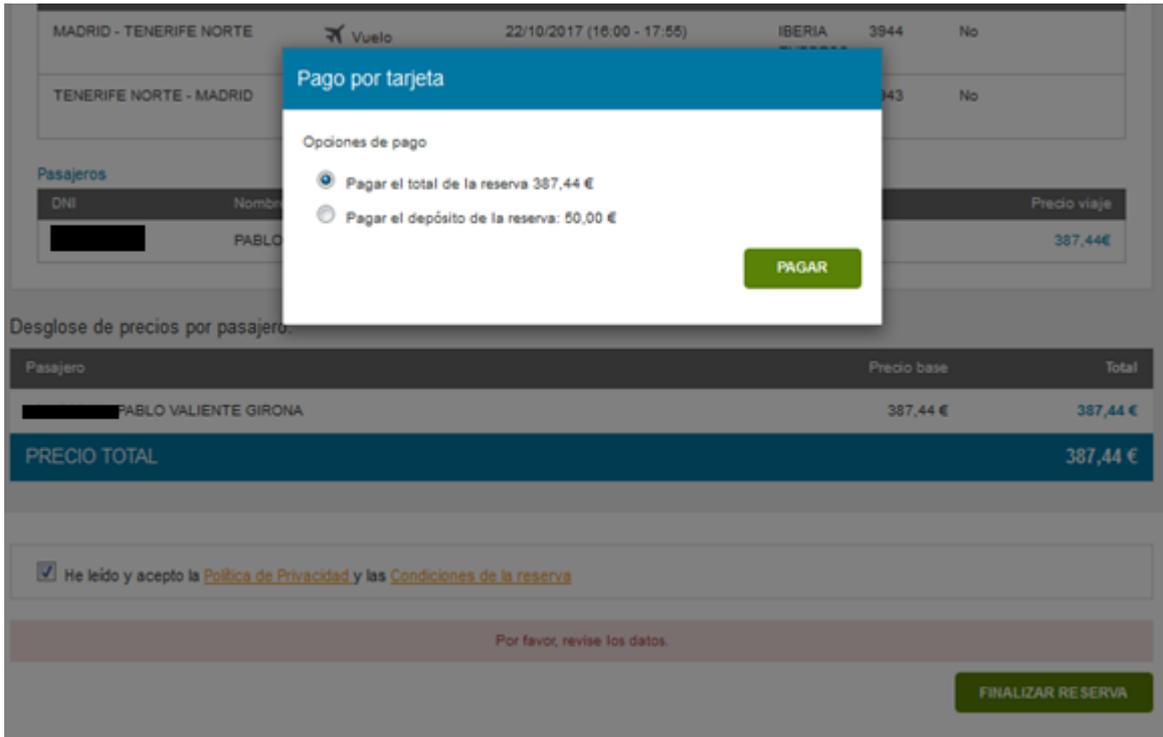
- Se debe aceptar la Política de Privacidad y las Condiciones de la reserva.
- Finalizar Reserva.

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

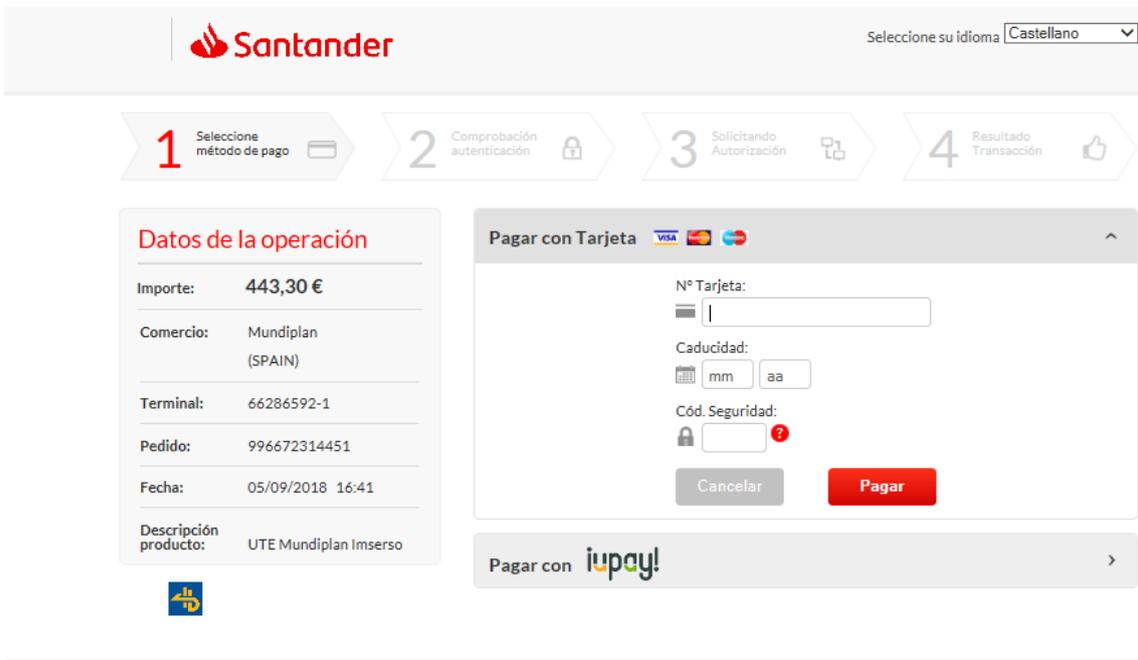
**FINALIZAR RESERVA**

### 3.5. CIERRE DE LA RESERVA

- Tras pulsar el botón de "Finalizar Reserva" veremos el localizador asociado a la reserva, su estado y los datos del viaje.
- Decidir si se paga el total o simplemente el depósito. Si elegimos pagar sólo el depósito, dicha cantidad se descontará del resto del importe a pagar.



- Si se elige el pago con tarjeta, nos saldrá esta pasarela de pago para introducir los datos de la tarjeta.



- Si elije el pago en el Banco/Caja se siguen los mismos pasos que en el ejemplo anterior, pero seleccionando Banco como forma de pago.  
Por defecto, la información de pago que aparecería en la documentación, sería la siguiente:



PROGRAMA DE TURISMO DEL IMSERSO

**ENTIDAD FINANCIERA**





Podrán efectuar el pago en cualquiera de estas entidades bancarias(\*) con los códigos de barras situados mas abajo o a través de nuestra página web [www.mundiplan.es/booking](http://www.mundiplan.es/booking).

Santander

Entidades CECA (\*)

(\*) La Caixa, Bankia, Unicaja, Ibercaja, Abanca, BMN, Onteniente, Pollensa, Kutxabank, Caja Sur y Caja España Duero

**MUY IMPORTANTE: Para realizar el pago de la reserva tiene las siguientes opciones:**

a) Pago del **ANTICIPO** antes del 12/09/2018. El resto del importe (**RESTO A PAGAR**) se deberá pagar **45 días** antes de la salida (07/12/2018)

b) Pago del Total de la reserva (**PAGO ÚNICO**) antes del 12/09/2018.

En caso de no realizarse el pago antes de la fecha indicada, la reserva será cancelada.

TITULAR	PRUEBA TEST, EDUARDO	DNI	22000000V	<b>RESTO A PAGAR</b>
Nº DOCUMENTO	000000100314452	<b>284,30 €</b>		
				
EMISORA	87382537	SUFIJO	000	REFERENCIA
01000314452-26		IDENTIF.	231018	

TITULAR	PRUEBA TEST, EDUARDO	DNI	22000000V	<b>ANTICIPO</b>
Nº DOCUMENTO	000000100314452	Fecha límite del pago 12/09/2018		<b>40,00 €</b>
				
EMISORA	87382537	SUFIJO	000	REFERENCIA
01000314452-12		IDENTIF.	231018	

Podremos imprimir la documentación del viaje o remitirla a un correo electrónico. Con la documentación impresa podrá realizar el pago en el Banco/Caja (del anticipo o del total de la reserva).

- En el caso de seleccionar el pago en Agencia de Viajes debe acudir a una Agencia de Viajes para la impresión de la documentación y podrá decidir igualmente el pago a través de tarjeta o Banco.  
En caso de seleccionar esta opción deberá realizar un pago a la agencia de viajes de 7,55 € por persona a descontar del importe total de la reserva.

RESERVA TU VIAJE MI ACREDITACIÓN MIS RESERVAS

Inicio / Reserva / Cierre

Paso 1: Disponibilidad

Paso 2: Confirmación reserva

Paso 3: Cierre y pago

**¡Enhorabuena!**,  
has finalizado con éxito el proceso de reserva.  
Su reserva está **CONFIRMADA**.

LOCALIZADOR:  
73257130

**INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE TU RESERVA:**

- Los documentos del viaje han sido emitidos y enviados automáticamente al correo electrónico introducido.
- Recuerde que puede realizar el pago con tarjeta de crédito seleccionando el botón  o bien, con la documentación impresa, hacer el pago en el banco/caja.
- En caso de elegir pago en Banco/Caja, al imprimir la documentación podrás elegir los plazos de pago que quieres realizar.
- Para cualquier duda por favor contáctenos a través de esta web o en el teléfono de **Atención al Cliente 91 159 09 11**.

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

DOCUMENTACIÓN EN PDF

- En el cierre de la reserva podrá ver también el resumen del viaje.
- Llegados a este punto, la reserva ya se ha realizado y queda confirmada (excepto en el caso que haya seleccionado un viaje en Lista de Espera que quedará pendiente de confirmación. En este caso si es posible la confirmación, el cliente recibirá un email con la notificación de dicha confirmación)

Una vez confirmada la reserva se podrá imprimir los bonos o enviarnoslos por mail, de modo individual o eligiendo toda la documentación, como se muestra en la imagen dependiendo del icono seleccionado.

Resumen del viaje:

Viaje a **BENIDORM**, 8 días, salida el **19/10/2019**.

Estado	Destino	Hotel	Distribución
● Disponible	Benidorm	<u>ARENA</u>	1 habitación doble

Transporte incluido ( BARCELONA - BENIDORM )

Trayecto	Transporte	Fecha y hora	Compañía	Número	Almuerzo en ruta
BARCELONA - ALICANTE	 Vuelo	19/10/2019 (07:00 - 08:30)	IBERIA EXPRESS	1335	No
ALICANTE - BARCELONA	 Vuelo	26/10/2019 (17:00 - 18:30)	VUELING	1336	No

Pasajeros

DNI	Nombre y apellidos	Tipo de hab.	Habitación	Teléfono	Email	
83000000	PRUEBA TEST	Doble	Hab. 1	911590910	informatica@mundiplan.es	  
TODOS LOS PASAJEROS (envío general de documentación a todos los pasajeros).						 

 **IMPRIMIR TODA LA DOCUMENTACIÓN**
 **ENVIAR TODA LA DOCUMENTACIÓN A UN EMAIL DE LA AGENCIA**

Desglose de precios por pasajero:

Pasajero	Precio base	Depósito Agencia	Total
83000000 S : PRUEBA TEST	199,15 €	12,00 €	211,15 €
<b>PRECIO TOTAL</b>			<b>211,15 €</b>

Pasajeros

DNI	Nombre y apellidos	Tipo de hab.	Habitación	Teléfono	Email
	RAQUEL CARDOSO CAMPOS	Doble	Hab. 1		informatica@mundiplan.es
	CARLA TREJO BARRERA	Doble	Hab. 1		informatica@mundiplan.es

TODOS LOS PASAJEROS (envío general de documentación a todos los pasajeros).

**IMPRIMIR DE FORMA INDIVIDUAL**

**ENVIAR POR MAIL DOCUMENTACION INDIVIDUAL**

Desglose de precios por pasajero:

Pasajero	Precio base	Total
: RAQUEL CARDOSO CAMPOS	387,44 €	387,44 €
: CARLA TREJO BARRERA	387,44 €	387,44 €
<b>PRECIO TOTAL</b>		<b>774,88 €</b>

Ejemplos de Bonos:

PROGRAMA DE TURISMO DEL INSERSO  
**DOCUMENTO DE VIAJE**  
CANARIAS

Fecha de emisión:  
14 de agosto de 2017

TITULAR	CARDOSO CAMPOS, RAQUEL	DNI	
LOCALIZADOR	70005015	Nº DOCUMENTO	000000100005015
EMITIDO POR	-	FECHA EXPEDICIÓN	29/10/2017
EMPRESA ADJUDICATARIA	UTE MUNDIPLAN	CÓDIGO DE AGENCIA	-
ORIGEN	HUESCA	<b>Acercamientos</b>	
DURACIÓN	10 día/s	IDA	HUESCA-BARCELONA (recogida a las 06:00)
HABITACIÓN/RÉGIMEN	Doble/Pensión Completa	VUELTA	BARCELONA-HUESCA (recogida a las 20:00)
HOTEL	TENERIFE: PANORAMICA GARDEN C/ La Longuera s/n. Telf: 922364111		

**Transporte :** Presentarse 45 minutos antes de la hora de salida en Estación Intermodal de Huesca (C/ José Gil Cavez, s/n)

La facturación se realizará exclusivamente a través de los mostradores de la Cia. Aérea.

ORIGEN	DESTINO	TRANSPORTE	FECHA	H. SALIDA	H. LLEGADA	COMPAÑÍA	Nº VUELO
BARCELONA	TENERIFE NORTE	Avión	29/10/2017	12:00	14:25	VUELING	3216
TENERIFE NORTE	BARCELONA	Avión	07/11/2017	15:35	19:30	VUELING	3217

IMPORTE VIAJE **387,44 €**
SUPL. INDIVIDUAL **0,00 €**
DEPÓSITO AGENCIA **0,00 €**
IMPORTE PDTE. **0,00 €**

SERVICIOS SUJETOS A CAMBIOS - POR FAVOR, CONFIRME DOS DÍAS ANTES DE LA SALIDA

							
<b>PROGRAMA DE TURISMO DEL IMERSO</b> <b>BONO HOTEL</b> CANARIAS							
TITULAR	CARDOSO CAMPOS, RAQUEL	DNI		LOCALIZADOR	70005015	Nº DOCUMENTO	000000100005015
EMITIDO POR	-	CÓDIGO DE AGENCIA	-	EMPRESA ADJUDICATARIA	UTE MUNDIPLAN		
ORIGEN	HUESCA	FECHA INICIO DE VIAJE	29/10/2017	HABITACIÓN/RÉGIMEN	Doble/PC	DURACIÓN	10 día/s (9 Noches)
HOTEL	PANORAMICA GARDEN C/ La Longuera s/n, Los Realejos. Telf: 922364111		Entrada:	29/10/2017	Salida:	07/11/2017	
<b>Transporte :</b> Presentarse 45 minutos antes de la hora de salida en Estación Intermodal de Huesca (C/ José Gil Cavez, s/n)							
<b>Acercamientos</b>		IDA HUESCA-BARCELONA (recogida a las 06:00) VUELTA BARCELONA-HUESCA (recogida a las 20:00)					
ORIGEN	DESTINO	TRANSPORTE	FECHA	H. SALIDA	H. LLEGADA	COMPAÑÍA	Nº VUELO
BARCELONA	TENERIFE NORTE	Avión	29/10/2017	12:00	14:25	VUELING	3216
TENERIFE NORTE	BARCELONA	Avión	07/11/2017	15:15	19:30	VUELING	3217
<b>IMPORTE VIAJE</b>		<b>387,44 €</b>		<b>SUPL. INDIVIDUAL</b>		<b>0,00 €</b>	
<b>DEPÓSITO AGENCIA</b>		<b>0,00 €</b>		<b>IMPORTE POTE.</b>		<b>0,00 €</b>	

Estos bonos se entregarán en el hotel.

## CANCELACIÓN DE UNA RESERVA

Cuando el usuario desee cancelar el viaje, se procederá a realizar la operación a través de la pestaña ÁREA PERSONAL/consulta reservas, introduciendo el DNI con letra.

A través del botón "VER" podrá acceder a la visualización de la reserva. Así como a proceder a su cancelación seleccionando la pestaña "CANCELAR RESERVA" e imprimir la documentación del viaje donde quedarán registrados los datos de anulación, así como la penalización de los gastos si los hubiera.

### 4.1. GASTOS DE CANCELACIÓN

En el supuesto de renuncia al viaje, el importe de los gastos de gestión a satisfacer por el consumidor es el 6,20% del importe total del viaje y que figura en el documento de viaje o documento electrónico.

Adicionalmente a este 6,20% de gastos de gestión, en función del plazo que medie desde la anulación y la fecha de inicio del viaje, las cancelaciones llevarán las siguientes penalizaciones:

- Si la anulación se produce con más de 10 días y menos de 15 de antelación a la fecha prevista a la salida del viaje, se penalizará con el 5% del total del importe.
- Si la anulación se produce entre los 10 días y 3 antes del viaje, se penalizará con el 15% del total del importe.
- Si la anulación se produce entre 48 horas y 2 horas antes de la salida prevista, se penalizará con el 25% del total del importe.
- Si la anulación dentro de las 2 horas antes de la salida prevista, se penalizará con el 100% del importe total de la reserva (No Show)

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

Reservar Programación **Área personal** Destinos Inmerso Mundiplan Noticias Contacto Ayuda Campus Formación

Bienvenido GREGORIA MARTINEZ PEREZ

Acreditación

Datos personales

Zonas acreditadas	Tipo de acreditación

Fecha para reservar tu destino	Fecha para reservar otros destino	Fecha para reservar más viajes
27/11/2015 09:00	27/11/2015 00:00	20/09/2016 00:00

**Acreditación con plaza:** Se podrá reservar un viaje el mismo día del inicio de venta eligiendo uno de los destinos, estancias y fechas disponibles.

**Acreditación para cubrir vacantes:** Se podrá reservar un viaje siempre que haya plazas vacantes el siguiente día laborable después del inicio de ventas de su comunidad eligiendo uno de los destinos, estancias y fechas disponibles.

**Más viajes:** Se podrá reservar más viajes siempre que haya plazas vacantes a partir de dos días laborables después del inicio de las ventas de su comunidad.

Resultado	Localizador	DNI	Nombre	Apellidos	Teléfono	Fecha de salida	Destino	Pago
<span style="color: green;">●</span> Confirmada	73000087	830000005		PRUEBA TEST	911590910	19/10/2019	COMUNIDAD VALENCIANA	<span style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">ABRIR &gt;</span>

Reservar Programación **Área personal** Destinos Inmerso Mundiplan Noticias Contacto Ayuda Campus Formación

Reserva ✕

Localizador: **71005150**  
 Su reserva está **Confirmada**.

IMPRIMIR DOCUMENTACIÓN

CANCELAR RESERVA

**Viaje a** 10 días, salida el 23/12/2017.

Estado	Destino	Hotel	Distribución
<span style="color: green;">●</span>		PANORAMICA GARDEN	1 habitación doble

**ACERCAMIENTOS**  
Por favor, revise los acercamientos incluidos

Trayecto	Acercamiento	Fecha y hora	Compañía	Incluye acercamiento
Estación de Autobuses de Sorja		23/12/2017 06:15	MEX CONTINENTAL	SI



Una vez cancelada la reserva y en caso de que proceda la devolución de algún importe aparece en la pantalla la pestaña "Solicitar Devolución". Pueden darse 2 casos en los motivos de la devolución:

- Devolución cuyos motivos no implican a la Compañía de Seguros, en cuyo caso el sistema pedirá los datos bancarios (IBAN) para proceder a la devolución (si el pago se hizo con tarjeta no pide datos bancarios y la orden de reembolso es directa).
- Devolución cuyos motivos implican al seguro (enfermedad, fallecimiento, hospitalización, etc).

En este caso el sistema le dará la opción de descargar los documentos necesarios que debe enviar al seguro (factura, formulario, etc..)



**Solicitar devolución**

Por favor, cumplimenta los campos situados a continuación para poder solicitar la devolución.

Nombre del titular:  Documento de identidad:

Código IBAN:  **SOLICITAR** **CANCELAR**

Motivo de la devolución

- Hospitalización, fallecimiento o accidente grave del usuario o familiar de primer o segundo grado.
- Prejuicios graves que afecten a la residencia habitual del cliente que no le permitan presentarse el día del inicio del viaje, como robo o inundación.
- Convocatoria como parte o testigo de un tribunal o miembro de una mesa electoral.
- No aceptación de la alternativa de viaje presentada por Mundiplan.
- Mi reserva se canceló porque el pago no llegó a tiempo.
- Otro motivo

Viaje a |

Estado	Destino
<span style="color: red;">●</span>	

Transporte incluido (BILBAO)

Trayecto	Transporte	Fecha y hora	Compañía	Número	Almuerzo en ruta

## CONTACTO

Es importante para Mundiplan conocer tu opinión, para ello facilitamos diferentes opciones para resolver cualquier duda que puedas tener. A través de Chat, Teléfono, email, redes sociales y buzón de sugerencias.

Podrá ponerse en contacto con nosotros a través del email [reservas@mundiplan.es](mailto:reservas@mundiplan.es) o en el teléfono 900 907 260 / 911 590 911.



## Contacto

¿Tienes alguna duda? ¿Sugerencias?  
Estamos aquí para ayudarte

### Queremos resolver tus dudas

Te ofrecemos diferentes opciones para resolver cualquier duda que puedas tener.



#### Chatea online con nosotros

Te ofrecemos un sistema de chat online en el que nuestros operadores te darán respuesta de forma inmediata.

Chatear



#### Llámanos y te atenderemos

Disponemos de un departamento de atención al cliente que atenderá todas tus dudas.

911 590 911 - 900 907 260



#### Email atención al cliente

En la siguiente dirección de correo electrónico podrás contactar con nuestro departamento de atención al cliente y reservas, que dará respuesta a cuantas cuestiones tengas en relación a las reservas de tus clientes: [reservas@mundiplan.es](mailto:reservas@mundiplan.es)

Escribir email

### ¡Visítanos en redes sociales!

¿Quieres saber más sobre nosotros?  
Visítanos en nuestras redes sociales e infórmate



### Sugerencias

Por favor, cumplimenta los campos situados a continuación y envíanos tu sugerencia.

Nombre:

Apellidos:

Email:

Comentario:

Para enviarnos tu sugerencia es necesario que leas y aceptes nuestra política de privacidad. [Pincha aquí](#) para leer nuestra política.

He leído y acepto la política de privacidad para incluir mis datos en las bases de datos de UTE Mundiplan.

Enviar

## AYUDA

MUNDIPLAN también facilitará para cualquier consulta que quiera realizar, un completo sistema de "AYUDA" a través de las siguientes opciones:

- FAQ (preguntas frecuentes)
- E-MAIL
- Acceso a la web del Imserso para más información



**Manual de usuario**

Descárgate aquí nuestro manual de usuario con todos los pasos a seguir para realizar una reserva en nuestra web.

[Ver manual](#)



**Video tutorial**

Haz click en ver video para visualizar nuestro video tutorial dónde te explicamos paso a paso cómo realizar una reserva en nuestra web.

[Ver tutorial](#)



**Programa de vacaciones del Imserso**

Accede desde aquí a la página oficial del IMSERSO para una información más detallada sobre el programa de vacaciones.

[Ver más info](#)



### ¿Aún tienes dudas?

Visita nuestra sección de FAQ y obtén respuesta a las dudas más frecuentes de nuestros usuarios.

[Ver faq](#)



## APP MUNDIPLAN

Mundiplan pone a tu disposición, una herramienta útil y sencilla: Recibe notificaciones sobre tus reservas, Consulta y gestiona tus reservas, Consulta tu acreditación, y gestiona tus datos personales. Descargas disponibles desde las plataformas en iOS y GooglePlay

**Una herramienta útil y sencilla**



**Recibe notificaciones sobre tus viajes**  
Todos los avisos sobre tus viajes de manera automática, rápida y fácil: confirmación de reservas, actualización de horarios, confirmación de listas de espera y mucho más!

**Consulta y gestiona tus reservas**  
Podrás consultar y gestionar en cualquier momento toda la información de tus reservas y sus últimas actualizaciones.

**Gestiona tus datos**  
Podrás consultar tu acreditación y modificar tus datos personales.

**Menú** Mundiplan

**DATOS PERSONALES**

**ESTRELLA DEL MAR**

Tipo de acreditación:  
**ACREDITADO**

Fecha para reservar tu viaje\*:  
23 de agosto de 2017  
a partir de las 9:00 horas

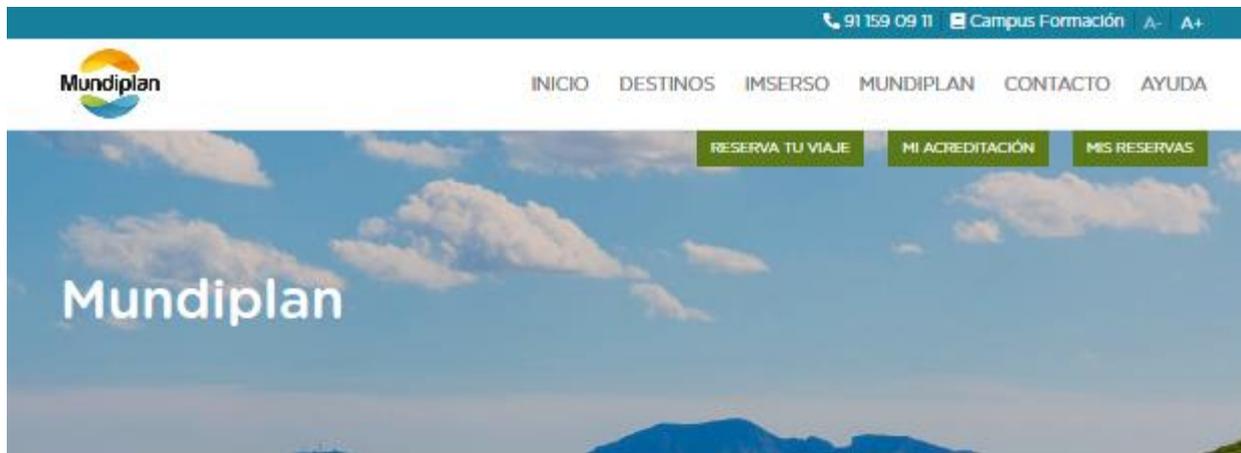
Fecha para reservar mas viajes\*:  
23 de agosto de 2017  
a partir de las 9:00 horas

Fecha para reservar otros destinos\*:  
23 de agosto de 2017  
a partir de las 9:00 horas

\* Podrá reservar un viaje a partir de las 09:00 horas. Consultar la lista de destinos.

## SOBRE MUNDIPLAN

En este apartado puedes consultar información corporativa sobre Mundiplan, e información de contacto.



### Nuestras oficinas



#### Madrid

Avenida de la Institución Libre de Enseñanza, 41,  
3ª Planta, 28037 Madrid

[ver más](#)



#### Baleares

Cami vell de Bunyola, 43,  
1ª Oficina 16 Edificio rotonda Asima, 07009  
Palma de Mallorca, Illes Balears  
Calle Capifort, 6, 2ª Local 8, 07714  
POIMA Mahón, Illes Balears

[ver más](#)



#### Canarias

Avda. Marqués de Villanueva del Prado  
Urb. Jardines de La Paz, CC. La Cúpula, locales  
77-78,48  
38400 - Puerto de la Cruz (Tenerife)

[ver más](#)

### Sobre Mundiplan

MUNDIPLAN nace de la unión de tres grandes Empresas, llevadas por la motivación de presentar una atractiva oferta para la organización, gestión y ejecución del Programa de Turismo Social, promovido por la Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales.

Este conjunto de Empresas, tanto a nivel global como cada una de ellas de forma independiente, aportan la solvencia, fortaleza y conocimiento suficiente para llevar a cabo con gran éxito este proyecto.

En ellas quedan representados los sectores de la aviación comercial, de la mano de IBERIA, el transporte por carretera de la mano de ALSA y la distribución de la mano de IAG7 VIAJES.



## ATENCIÓN AL CLIENTE

Teléfonos de atención al cliente:

Instituto de Mayores y Servicios Sociales

+34 901 109 899

Mundiplan

+34 900 907 260

+34 91 159 09 11



## PROGRAMA DE TURISMO DEL IMSERSO

### 10.1. USUARIOS DEL PROGRAMA

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

- Ser titular o beneficiario del sistema de la Seguridad Social Española, con edad igual o superior a 65 años.
- Ser pensionista de jubilación del Sistema Público Español de Pensiones.
- Ser pensionista de viudedad con 55 o más años de edad.
- Ser pensionista por otros conceptos, o perceptor de prestaciones o subsidios de desempleo, con 60 o más años de edad.
- Estar acreditado como titular/acompañante del Programa en años anteriores.
- Poder valerse por sí mismo y no padecer alteraciones del comportamiento, deterioro cognitivo, enfermedades con riesgo de contagio en los cuales pudieran alterar la normal convivencia en los establecimientos.

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

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

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

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

## 10.2. ACREDITACIÓN DEL USUARIO

Se cumplimentará por parte del usuario la solicitud para acreditarse por medio de la página Web del IMSERSO ([www.imserso.es](http://www.imserso.es)), donde los usuarios y las agencias de viajes autorizadas podrán cumplimentar todos los datos online para su mayor comodidad. Los solicitantes podrán presentar sus solicitudes, dentro del periodo de acreditación que estipule el IMSERSO.

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

## 10.3. PUNTOS DE SALIDA

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

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

## 10.4. PUNTOS DE DESTINO

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

- Andalucía
- Cataluña
- Comunidad Valenciana
- Murcia

En nuestra página Web, [www.mundiplan.es](http://www.mundiplan.es) y a través de la pestaña "DESTINOS", se pueden consultar los destinos, fechas de salida y estancias para cada uno de los orígenes, y cualquier información complementaria relacionada con las salidas y los destinos.

## 10.5. DURACIÓN DE LOS VIAJES/ESTANCIAS

Los viajes y estancias programados para esta temporada 2019/2020, son de 15 días/14 noches, 10 días/9 noches, 8 días/7 noches, dependiendo del destino y tipo de viaje seleccionado.

## 10.6. PRECIOS DE LOS VIAJES

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

PRECIOS	8 días	10 días	15 días
Sin transporte	193,42€	233,29€	324,89€
Con transporte	211,15€	266,68€	380,79€

### Los precios incluyen:

Viaje de ida y vuelta, desde la capital de provincia al hotel de destino y regreso (excepto en la modalidad de viajes sin transporte) Alojamiento: habitación doble a compartir. Uso individual (sujeto a disponibilidad ) suplemento por noche: 16€. Régimen de Pensión completa (Agua y vino). Póliza de seguros colectiva. Servicio médico, complementario de la Seguridad Social, en el propio hotel. Programa de animación.

**Turnos de Navidad y Fin de Año:** Suplemento de 20€ por persona por cada comida o cena de gala (cenas de gala: 24 y 31 de diciembre. Comidas de gala: 25 diciembre y 1 de enero)

Depósito a abonar para la reserva en firme de los viajes será de 40€, exceptuando los turnos de 8 días Sin Transporte para los cuales será de 30€.

## 10.7. SERVICIOS INCLUIDOS EN EL VIAJE

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

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

## 10.8. PERIODO DE VENTA

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

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

Las fechas de venta para la temporada 2019/2020 quedan reseñadas en el ANEXO IV

## 10.9. CÓMO REALIZAR EL PAGO

El usuario tiene varias opciones de pago:

- Pago con tarjeta al finalizar o consultar la reserva.
- Pago a través de Entidades Financieras colaboradoras presentando la documentación del viaje.
- Pago a través de Agencia de Viajes

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

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

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

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

A continuación, indicamos las Entidades Financieras colaboradoras para realizar el pago del importe restante:

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

### 10.9.1. PLAZOS PARA REALIZAR LOS PAGOS

- DESDE EL MOMENTO EN QUE UNA RESERVA SE CONFIRMA SE DISPONE DE 5 DÍAS PARA HACER EL PAGO DEL **ANTICIPO** DEL IMPORTE DE LA RESERVA COMO GARANTÍA DE LA MISMA, EN CASO DE NO PROCEDER DE ACUERDO A ESTAS INDICACIONES, LA/S PLAZA/S AUTOMÁTICAMENTE SERÁN CANCELADAS POR EL SISTEMA
- **EL IMPORTE RESTANTE** DEL VIAJE DEBERÁ DE ABONARLO AL MENOS 45 DÍAS ANTES DE LA FECHA DE SALIDA, EXCEPTO LAS RESERVAS REALIZADAS DENTRO DE ESTE PERIODO DE TIEMPO, EN CUYO CASO EL ABONO SERÁ DENTRO DE LAS 48 HORAS SIGUIENTES A LA RESERVA EFECTUADA (72 HORAS EN CASO DE COINCIDIR CON EL FIN DE SEMANA), EN CASO DE NO PROCEDER DE ACUERDO A ESTAS INDICACIONES, AUTOMÁTICAMENTE SERÁN CANCELADAS POR EL SISTEMA.

## ANEXOS

### ANEXO I: CONDICIONES GENERALES

#### CONDICIONES GENERALES

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el libro IV del TRLGDCU; se incorporarán a todos los viajes del Programa de Turismo Social IMSERSO y obligan a las partes, que firmarán las mismas, junto con las condiciones particulares que se pacten en el contrato a suscribir o que consten en la documentación de viaje facilitada simultáneamente a la suscripción del contrato. Las materias no reguladas en estas Condiciones se regirán por el ordenamiento vigente, en lo que resulte de aplicación. La reserva y la contratación de viajes únicamente podrán formalizarse en castellano. Los servicios para la ejecución del viaje se prestarán también en castellano.

**ORGANIZACIÓN** El organizador de los "viajes combinados" es la UTE MUNDIPLAN con CIF U88471404, integrada por "IBERIA LINEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA, INTEGRACIÓN AGENCIAS DE VIAJES, S.A. y NEX CONTINENTAL HOLDINGS, S.L.", constituida en Unión Temporal de Empresas de conformidad con la Ley 18/1982 de 26 de mayo, sobre régimen fiscal de agrupaciones y uniones temporales de Empresas y de las Sociedades de desarrollo industrial regional y domicilio en Institución Libre de Enseñanza, nº 41, 3º - 28037 MADRID. Teléfono 911590910.

La agencia de Viajes Mayorista-Minorista es INTEGRACIÓN AGENCIAS DE VIAJE, S.A., con C.I.F. A-84523505 y domicilio social en Madrid, Calle Doctor Esquerdo, 136, número de registro CICMA1778. Teléfono 911590911. El nombre, dirección completa, número de teléfono, dirección de correo electrónico y, en su caso, fax del representante local del organizador, figura en la base de la página 2 de este documento.

Se podrán reservar y contratar viajes para el Programa de Turismo Costa Peninsular, y realizar estancias de 15 días (14 noches), 10 días (9 noches), 8 días (7 noches, en régimen de pensión completa, en hoteles autorizados por el IMSERSO, con transporte desde la provincia de origen hasta el hotel de destino y viceversa, o sin el transporte según modalidad.

#### EL PROGRAMA DE VIAJE INCLUYE

- Acercamiento en autocar al aeropuerto de origen (I/V) cuando éste no se encuentre en su provincia.
- Acercamiento en tren, traslados en autocar desde la estación de tren al hotel de destino y viceversa.
- Viaje de ida y vuelta en avión, traslados en autocar desde el aeropuerto al hotel de destino y viceversa.
- Las comidas necesarias en ruta según lo estipulado en el Pliego Técnico del Programa.

En el caso de que el desplazamiento se produzca entre las 14:00 horas y las 15:00 horas o entre las 20:00 horas y las 22:00 horas, se le informa de que tendrá derecho a (un) servicio de comida en el cual se incluye (una) bebida, estando en todo caso incluido su coste dentro del importe pagado.

MUNDIPLAN se reserva el derecho a modificar, de conformidad con el artículo 154 del TRLGDCU, la información precontractual. En este sentido, la hora de salida y de regreso indicada debe considerarse aproximada, estando aún por determinar el horario exacto. Si se produjeran cambios en las fechas y horas de salida y de regreso, indicadas como aproximadas, en la duración, en los lugares de las paradas intermedias, en las conexiones de transporte y en las comidas previstas, se comunicará al viajero de forma clara, comprensible y destacada todos los cambios producidos en dicha información.

Una vez celebrado el contrato y antes del inicio del viaje combinado MUNDIPLAN se reserva el derecho a modificar, de conformidad con el artículo 159 del TRLGDCU, entre otras cuestiones, las fechas y horas de salida y de regreso, duración, los lugares de las paradas

intermedias y las conexiones de transporte, así como las comidas previstas, siempre que dichas modificaciones no se consideren sustanciales

- Viajes sin transporte: los servicios a prestar empezarán y finalizarán en el hotel de destino, siendo el primer servicio el almuerzo (siempre que la llegada al Hotel sea antes de las 15:00 horas) y el último servicio el desayuno.
- Alojamiento en habitación doble de uso compartido o individual previa confirmación y abono del correspondiente suplemento, en pensión completa con agua y vino en almuerzo y cena.
- Alojamientos en hoteles autorizados por el IMSERSO.
- Seguro de viaje.

**ALTERACIONES** En el caso de que sea necesario, excepcionalmente, algún cambio en el destino o en el medio de transporte previsto (excepto el hotel destinado para el turno, el cual puede ser cambiado por otro autorizado por el Programa), el usuario podrá anular el viaje sin penalización alguna, en caso de que no aceptase las modificaciones propuestas. En el caso de huelga, ya sea antes o durante la realización del viaje por parte de uno o varios de los proveedores incluidos en el mismo, el organizador se compromete a realizar cuantas gestiones estén a su alcance en beneficio de los pasajeros afectados por este tipo de situaciones.

**RENUNCIA AL VIAJE/ANULACIONES** En virtud del art. 160.1 del TRLGDCU, en todo momento, antes del inicio del viaje, el consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados. En caso de anulación de la reserva, se deberá garantizar el reembolso de los gastos de gestión y anulación contractualmente debidos al expedidor del billete de acuerdo con la siguiente escala:

- 1) Como gastos de gestión: la cantidad del precio del viaje aportada en concepto de gastos de gestión al adquirir el billete, con el límite máximo del 6,20% del precio.
- 2) Como gastos de anulación:
  - Si la causa de 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 resto del precio del viaje.
  - Si la causa de la anulación se produce entre los días 3 y 10, el 15% del resto del precio del viaje.
  - Si la causa de la anulación se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida, el 25% del resto del precio del viaje.
  - Cuando la anulación no pueda efectuarse dentro de las 48 horas antes de la salida por coincidir con Sábado, Domingo y festivo, o causa de fuerza mayor, se reembolsará al asegurado el 50% del resto del precio del viaje.
  - Cuando no se presente a la salida, por una causa producida el mismo día de la salida, el 100% del resto del precio del viaje.

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

En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial de equipaje, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el documento vinculante entre las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío, el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transporte. De no ser presentada, en su momento, las compañías de transporte no se harán responsables. La Agencia Organizadora se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que pueden verse afectados por alguna de estas circunstancias. El peso máximo de equipaje será el estipulado en función de cada Cía. Aérea. (Información disponible en [www.mundiplan.es](http://www.mundiplan.es)).

**RESPONSABILIDADES Y DERECHO DE RESARCIMIENTO.** Los organizadores y los minoristas de viajes combinados responderán de forma solidaria frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores. Quien responda ante el viajero tendrá el derecho de repetición frente al empresario al que le sea imputable el incumplimiento. El organizador no responderá por los daños y perjuicios causados al viajero si el organizador o, en su caso, el minorista, demuestran que la falta de conformidad es:

- a) imputable al viajero,
- b) imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable, o
- c) debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

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

**OTRAS INFORMACIONES** La organización de los viajes del IMSERSO se realiza según los requisitos estipulados en los Pliegos que rigen el Contrato Público.

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

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

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

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

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

En caso de existir tasas turísticas locales que afecten al Programa, éstas estarán a cargo del viajero

## **ANEXO II: Seguro para los Usuarios del Programa de Turismo para Personas Mayores del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)**

¿Qué tiene que hacer el asegurado?

1/ Llamar al servicio de asistencia 24 horas de RACE: **900 11 22 22**

2/ Identificarse con su nombre y apellidos, denominación del viaje, el hotel donde está alojado y número de la habitación

3/ Describir la incidencia.

### RESUMEN DE GARANTÍAS DE LA PÓLIZA CPA-045 – TURISMO ZONA DE COSTA PENINSULAR

A) Traslado sanitario. Gasto de traslado bajo vigilancia médica, si procede, hasta su ingreso en un hospital o clínica en caso de enfermedad/accidente grave que exijan de una consulta inmediata y posterior regreso al hotel.

B) Regreso y estancia de acompañante.

Si el asegurado enfermo o accidentado hubiera viajado con acompañante, gastos de regreso y estancia cuando la hospitalización continúe finalizado el turno, a razón de 75 € diarios, como máximo, hasta un total de 525 €.

C) Reincorporación al segundo destino (viajes combinados) Tras el alta médica el asegurador reincorporará si fuera necesario al asegurado y su acompañante al segundo destino del programa.

D) Ayuda para gastos de transporte de los acompañantes para desplazarse al hospital.

Asimismo, durante los días de hospitalización que coincidan con el desarrollo del turno de Turismo, se abonará, en concepto de ayuda de gastos de transporte, al acompañante, para su traslado desde el hotel al hospital y viceversa, hasta un máximo de 9,00 € diarios, previa presentación de justificante.

E) Desplazamiento y estancia de familiar para acompañar al asegurado hospitalizado.

Gastos de transporte de un familiar desde su domicilio, por hospitalización superior a 48 horas, hasta el lugar de internamiento y los de regreso. Se facilitará, asimismo, para gastos de alojamiento y manutención, hasta la cuantía diaria de 75€, y hasta un límite máximo de 525€.

F) Gastos médicos.

Cuando el asegurado no sea beneficiario de la seguridad social o MUFACE y requiera atención inmediata por una manifestación aguda, la compañía aseguradora asumirá los gastos de hospitalización hasta un máximo de 30 días.

G) Prolongación de estancia en hotel por enfermedad o accidente.

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

H) Alta voluntaria.

La petición por parte del asegurado de la alta voluntaria (ingreso o tratamiento médico), anulará automáticamente a partir de la fecha de alta voluntaria cualquier derecho a las garantías anteriores.

I) Transporte de fallecido.

Los gastos de transporte del fallecido desde el lugar del óbito hasta el de su inhumación, dentro del término municipal de su domicilio habitual.

Los gastos reales del tratamiento post-mortem y acondicionamientos para el traslado hasta un máximo de 2.400€.

J) Acompañamiento del fallecido.

En caso de fallecimiento del asegurado, se cubrirán los gastos de transporte de un familiar en avión línea regular y taxis, desde su domicilio hasta el lugar de fallecimiento y regreso. Asimismo, se abonarán, para gastos de alojamiento, para estas personas, a razón de 75 € diarios como máximo y hasta un máximo total de 300 €.

K) Interrupción de vacaciones.

L) Reembolso de Vacaciones no disfrutadas.

M) Seguro de equipajes y efectos personales.

N) Seguro de accidente del medio de transporte.

Indemnización por fallecimiento del asegurado en el transporte. Será de 6.060,12 € por asegurado. Máximo por accidente de 6.010.121,04 € independientemente del número de asegurados afectados.

O) Servicio de Información a personas mayores.

P) Servicio de información de farmacias de guardia.

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

**ANEXO III: CALENDARIO DE VENTAS POR ZONAS – 2019-2020.****COSTAS PENINSULARES****FECHAS INICIO DE VENTAS**

**ACREDITADOS**  
**14|15**  
octubre

PARA MÁS VIAJES: 16 octubre

Andalucía, C. Valenciana,  
Cantabria, Extremadura,  
Madrid, Melilla, Murcia

**ACREDITADOS**  
**16|17**  
octubre

PARA MÁS VIAJES: 18 octubre

Asturias, Aragón, C. La Mancha,  
C. y León, Cataluña, Ceuta,  
Galicia, I. Baleares, I. Canarias,  
La Rioja, Navarra, País Vasco

**PRECIOS**

	8 días	10 días	15 días
Sin transporte	193,42€	233,29€	324,89€
Con transporte	211,15€	266,68€	380,79€



Teléfono de información  
**901 109 899**



Más información en:  
**www.imsero.es**

**ACREDITADOS**

Podrán reservar un viaje a partir de la fecha que se indica en su carta de acreditación a partir de las 9:00h. (8:00h. en Canarias), eligiendo uno de los destinos, estancias y fechas disponibles.

**MÁS VIAJES**

Podrán reservar más viajes siempre que haya plazas vacantes a partir de dos días laborables después del inicio de las ventas de su comunidad.

**Los precios incluyen:**

Viaje de ida y vuelta, desde la capital de provincia al hotel de destino y regreso (excepto en la modalidad de viajes sin transporte) Alojamiento: habitación doble a compartir. Uso individual (sujeto a disponibilidad ) suplemento por noche: 16€. Régimen de Pensión completa (Agua y vino). Póliza de seguros colectiva. Servicio médico, complementario de la Seguridad Social, en el propio hotel. Programa de animación.

**Turnos de Navidad y Fin de Año:** Suplemento de 20€ por persona por cada comida o cena de gala (cenas de gala: 24 y 31 de diciembre. Comidas de gala: 25 diciembre y 1 de enero)

Depósito a abonar para la reserva en firme de los viajes será de 40€, exceptuando los turnos de 8 días Sin Transporte para los cuales será de 30€.



**CONSULTE  
EN SU AGENCIA  
DE VIAJES**



   mundiplan.es

**Descarga  
nuestra app**



**Madrid**

Avenida de la Institución Libre de enseñanza, 41, 3ª Planta  
28037 Madrid

Teléfono Atención al Cliente: 900907260 / 911590911  
Correo Electrónico: reservas@mundiplan.es

**Baleares**

Cami Vell de Bunyola, 43. 1º oficina 16  
Polígono Son Castello  
07009 Palma Mallorca, Illes Balears

**Canarias**

Avda. Marqués de Villanueva del Prado  
Urb. Jardines de La Paz, CC. La Cúpula, locales 77-78,48  
38400 Puerto de la Cruz Tenerife

