

Condiciones de venta y utilización del sitio web

Actualizadas a 21 de septiembre de 2017

La presente versión sustituye e invalida todas las versiones anteriores

En calidad de proveedor de la aplicación informática, la Agencia de Viajes edita, gestiona y pone a disposición del público un Motor de reservas (en adelante el "Motor de reservas"). El Motor de reservas tiene por objeto la búsqueda, comparación y reserva de servicios turísticos.

Antes de llevar a cabo cualquier uso de o reserva en el Motor de reservas, es obligatorio familiarizarse con las presentes condiciones especiales y marcar la casilla o hacer clic en el enlace de hipertexto previstos a estos efectos. Sin dicha aceptación será imposible continuar con la reserva desde el punto de vista técnico, por lo que el Cliente debe declarar conocer y aceptar los contenidos de las susodichas condiciones. En consecuencia, la formalización del proceso de reserva en el motor de reserva conlleva la aceptación expresa por parte del Cliente de las presentes condiciones generales. Todos los envíos postales relativos a reservas deben dirigirse a MISTERFLY S.A.S Sucursal en España – Calle Aragón 264, 3-1ª, 08007 Barcelona, o bien puede enviarse la información mediante el formulario correspondiente.

1. Utilización del Motor de reservas

2. Su reserva y definiciones

2.1 Definiciones

2.2 Funciones de la Agencia de Viajes y del Proveedor de Viajes

2.3 Funciones activas del Cliente

2.4 Procedimiento de reserva

2.5 Opciones y solicitudes especiales

2.6 Billetes, documentos de viaje y limitaciones técnicas

3. Condiciones de compra

3.1 Precio y pago

3.2 Tarifas de servicios adicionales

3.3 Reembolsos

3.4 Modificación y cancelación a iniciativa del Cliente

3.5 Modificación y cancelación a iniciativa de la Agencia de Viajes

3.6 Sustitución de participante

4. Condiciones de transporte aéreo

4.1 Condiciones de viaje

4.2 Conexiones

4.3 Aeropuerto

4.4 Mujeres embarazadas

4.5 Bebés

4.6 Tarifas especiales

- 4.7 Combinación de billetes sencillos – Reservas con varias compañías
- 4.8 Equipaje
- 4.9 Vuelos directos y con escala
- 4.10 Duración del vuelo
- 4.11 Reglamento CE 261/2004
- 4.12 Overbooking
- 4.13 Reservas duplicadas
- 4.14 Servicios en tierra
- 4.15 Transporte de animales
- 4.16 Identidad de la compañía y lista negra
- 4.17 Pérdida o robo del billete
- 4.18 Confirmación del vuelo de vuelta
- 4.19 Modificación de la vuelta in situ
- 4.20 Vuelta abierta
- 4.21 Desplazamientos anteriores y posteriores al vuelo
- 4.22 Especificaciones de determinadas Compañías Aéreas
- 4.23 Estipulaciones varias
- 5. Condiciones específicas para las compañías aéreas "low cost"
 - 5.1 Autorización y adhesión a las condiciones de venta
 - 5.2 Reserva
 - 5.3 Facturación y modalidad de pago
 - 5.4 Seguridad de las operaciones de pago
 - 5.5 Cancelación – Modificación – Solicitud especial – No presentación
 - 5.6 Datos personales
- 6. Condiciones del hotel
 - 6.1 Duración de la estancia
 - 6.2 E-voucher
 - 6.3 Entrada y salida de las habitaciones
 - 6.4 Tipos de habitaciones
 - 6.5 Actividades
 - 6.6 Comidas
 - 6.7 Clasificación del establecimiento
- 7. Condiciones de paquetes dinámicos y alojamiento
 - 7.1 Duración de la estancia

- 7.2 Entrada a y salida de las habitaciones
- 7.3 Tipos de habitación
- 7.4 Clasificación de establecimientos
- 7.5 Comidas
- 7.6 Actividades
- 7.7 Desalojo y modificación de hoteles
- 7.8 Transporte ferroviario
- 7.9 Títulos de viaje
- 7.10 Fotos e ilustraciones
- 7.11 Extras
- 7.12 Objetos de valor y equipaje
- 7.13 Estipulaciones varias
- 8. Responsabilidad y garantías
- 9. Casos de fuerza mayor y naturaleza de la red
- 10. Trámites administrativos y sanitarios
- 11. Seguro de viaje
- 12. Programa de fidelización
- 13. Política de privacidad
- 14. Política de cookies
- 15. Propiedad intelectual
- 16. Estipulaciones varias
 - 16.1 Derecho de desistimiento
 - 16.2 Reclamaciones
 - 16.3 Pruebas
 - 16.4 Invalidación parcial - Integridad - Modificación de las condiciones
- 17. Legislación aplicable y atribución de competencias

1. Utilización del Motor de reservas

1.1 El Motor de reservas está destinado a clientes particulares y está sujeto a las presentes condiciones. La Agencia de Viajes propone una herramienta que permite reservar servicios turísticos.

1.2 El Motor de reservas es propiedad de MISTERFLY S.A.S Sucursal en España, inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona con el nº 37070381 al tomo 45945, hoja nº 503745, inscripción 1ª, y cuya sede social se encuentra en – Calle Aragón 264, 3-1ª, 08007 Barcelona; titular de una póliza de seguros de la compañía Hiscox, con nº TAEDS000933, y con Nº de Certificado de Seguro y Caución: 4.162.575, sita en

Atradius Crédito y Caución, S.A. de Seguros y Reaseguros, Paseo de la Castellana, 4, 28046 Madrid, y miembro de IATA con nº 78203160 (en adelante, la "Agencia de Viajes").

1.3 El Cliente declara ser mayor de edad, disponer de capacidad jurídica suficiente para formalizar el presente contrato y utilizar el Motor de reservas con arreglo a las presentes estipulaciones, que entiende y acepta en su totalidad. El Cliente asume plena responsabilidad económica derivada de cualquier uso del Motor de reservas. El Cliente declara asimismo que toda la información comunicada para la apertura de su cuenta es verídica, completa y exacta y se compromete a mantenerla actualizada.

1.4 Limitaciones de derechos de uso del Motor de reservas. La utilización se limitará a las funcionalidades del Motor de reservas. Cualquier otra utilización no prevista deberá recibir la autorización previa por escrito de la Agencia de Viajes. El Cliente reconoce y acepta de forma expresa que el Motor de reservas está diseñado para un uso personal. Acepta realizar un uso razonable y normal que no puede causar perjuicio. El Cliente se compromete a no obstaculizar ni perjudicar en modo alguno el funcionamiento del Motor de reservas. El Cliente se compromete a no utilizar el Motor de reservas para fines ilegales o prohibidos. Queda prohibido modificar, reproducir, duplicar, copiar, distribuir, vender revender o explotar el Motor de reservas, con fines comerciales o no comerciales, fuera de los límites establecidos en las presentes condiciones. Siempre que exista un motivo legítimo, la Agencia de Viajes se reserva el derecho de rechazar o suspender, en cualquier momento y sin previo aviso, el acceso al Motor de reservas. El Cliente queda advertido de la especificidad de las comunicaciones por Internet y en particular de la imposibilidad de garantizar un servicio continuado.

1.5 Obligación de información. El Cliente se compromete a informar sin demora a la Agencia de Viajes (i) de cualquier falsificación o sospecha de falsificación del Motor de reservas por parte de terceros de la que el Cliente tuviera conocimiento y (ii) de cualquier pérdida o destrucción de datos, así como de cualquier funcionamiento incorrecto del Motor de reservas, aunque no impidan su uso.

1.6 Limitación de responsabilidad. La Agencia de Viajes otorga un derecho de utilización del Motor de reservas no exclusivo y no transferible. La concesión del derecho de utilización del Motor de reservas no conlleva ninguna transferencia de titularidad. La Agencia de Viajes no garantiza que el Motor de reservas esté libre de errores y de todo tipo de funcionamientos incorrectos. La Agencia de Viajes asume de forma expresa una obligación de aportación de medios y no será responsable de los fallos de funcionamiento del Motor de reservas. Sin perjuicio de las disposiciones legales de obligado cumplimiento en contrario, la Agencia de Viajes no será responsable, en ningún caso y bajo ninguna circunstancia, de ningún daño indirecto derivado de un uso de o de una imposibilidad de utilizar el Motor de reservas. El Cliente asumirá de forma exclusiva los riesgos derivados de la utilización del Motor de reservas. La Agencia de Viajes no será responsable en ningún caso de posibles pérdidas del volumen de negocios, pérdidas de beneficios y de gastos derivados indirectos que el Cliente incurra como consecuencia del uso del Motor de reservas o de posibles fallos en el funcionamiento del mismo. Por consiguiente, el Cliente será el único responsable de las operaciones que lleve a cabo durante la utilización del Motor de reservas.

2. Su reserva y definiciones

2.1 Definiciones

"Agencia de Viajes" hace referencia al profesional del sector del turismo que pone a disposición de sus clientes un motor de búsqueda que permite la reserva de servicios turísticos.

"Cliente" hace referencia al cliente usuario del Motor de reservas.

"Pedido" hace referencia a una orden mediante la cual el Cliente solicita a la Agencia de Viajes la reserva

de servicios turísticos y/o de servicios adicionales. El pedido no tiene valor de confirmación definitiva. La Agencia de Viajes informará al Cliente del registro correcto del pedido para su tramitación. El expediente pasará a considerarse una reserva confirmada a partir del momento de validación del pago correspondiente. Las reservas realizadas mediante el Motor de reservas estarán sujetas a las condiciones de venta de la Agencia de Viajes y a las condiciones de la Compañía Aérea. El Cliente acepta el uso del formato electrónico como método de formalización del contrato. El documento electrónico que formaliza el contrato quedará registrado en los ficheros de la Agencia de Viajes.

"Proveedor de Viajes" hace referencia al conjunto de prestatarios que participan en la prestación de servicios turísticos: compañía aérea, hotel, encargado de traslados y operador turístico.

"Productos" hace referencia al inventario publicado en el Motor de reserva. De manera no exhaustiva, este inventario incluye la producción aérea, hotelera y el alquiler de vehículos.

"Paquete dinámico" hace referencia a la prestación de servicios resultante de la combinación previa de al menos dos operaciones relacionadas respectivamente con el transporte, el alojamiento u otros servicios turísticos no complementarios del transporte y del alojamiento y que representen una parte significativa del precio final, de más de veinticuatro horas o incluyendo una pernoctación y vendida o puesta a la venta con un precio de todo incluido.

"Reserva" hace referencia a cualquier pedido de productos o servicios que el Cliente realice a través del Motor de reservas y que esté asociado a un número de reserva.

"Compañía Aérea" hacer referencia a compañías operadoras de vuelos.

2.2 Funciones de la Agencia de Viajes y del Proveedor de Viajes. En lo relativo a la venta de billetes de avión, así como de productos y servicios asociados, la Agencia de Viajes actuará en calidad de mero intermediario entre la Compañía Aérea y el Cliente. La Agencia de Viajes solo será responsable de la expedición de los billetes de avión. La responsabilidad de la Agencia de Viajes no podrá sustituir a la responsabilidad de la Compañía Aérea que garantice el transporte o el traslado de los pasajeros y sus equipajes. La Agencia de Viajes no será responsable en ningún caso por circunstancias de fuerza mayor, por acciones de terceros ajenas a la prestación de los servicios previstos ni por una ejecución incorrecta derivada de acciones atribuibles al Cliente. El contrato estará sujeto tanto a las condiciones de venta de la Agencia de Viajes como a las condiciones de la Compañía Aérea, que podrá limitar o excluir su responsabilidad (a menudo en virtud de diversos convenios internacionales aplicables).

En lo que respecta a la venta de paquetes dinámicos, la Agencia de Viajes estará sujeta a las estipulaciones del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 noviembre. La Agencia de Viajes no será responsable en casos fortuitos y de fuerza mayor (huelgas, inclemencias meteorológicas, guerras, catástrofes naturales, epidemias, atentados, incidentes técnicos, etc.) o por acciones de terceros, del Cliente o del Proveedor de Viajes.

2.3 Funciones activas del Cliente. El Cliente llevará a cabo por cuenta propia las reservas realizadas a través del Motor de reservas. Además, el Cliente velará por la correcta transmisión y ortografía de los datos personales relativos al Cliente. La Agencia de Viajes no será responsable en caso de que el Cliente facilite informaciones o datos incorrectos al realizar la reserva mediante el Motor de reservas. Ninguna negligencia por parte del Cliente será atribuible a la Agencia de Viajes.

2.4 Procedimiento de reserva. De conformidad con la Directiva de la UE 2000/31/CE y con el artículo 27 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, la Agencia de viaje informa al Cliente que la confirmación de compra que recibirá en su e-mail es la prueba de la relación contractual con la Agencia de viaje en soporte duradero, la cual podrá consultar

e imprimir tantas veces como sea necesario. Este email de confirmación recogerá los elementos esenciales (servicio reservado, precio, cantidad, fecha del viaje, nombre del beneficiario de la prestación, etc.) relativos al pedido que el Cliente hubiese realizado. En ausencia de este documento, la reserva no se tomará en cuenta. El pedido y la confirmación del pedido se considerarán recibidos en el momento en que sus destinatarios puedan acceder a ellos. El Cliente se asegurará de la correcta recepción del correo electrónico de confirmación y de consultar con regularidad su buzón, comprobando también la carpeta de "spam" o de "correo no deseado". Si el Cliente facilitase datos erróneos en alguno de los elementos de su pedido, la Agencia de Viajes no asumirá ninguna responsabilidad como consecuencia de ello. Todas las direcciones de email deben ser válidas en el momento de la reserva. Ningún descuido o negligencia por parte del Cliente será atribuible a la Agencia de Viajes.

2.5 Opciones y solicitudes especiales. El Cliente podrá dirigir a la Agencia de Viajes o a la Compañía Aérea una solicitud relativa a un producto concreto (por ejemplo: alimentos especiales, equipos para discapacitados, asientos para niños, etc.). El Cliente tendrá la obligación de informar a la Agencia de Viajes de todas las necesidades de asistencia (por razón de discapacidad física o mental, edad, enfermedad, gran corpulencia, etc.) de los pasajeros. El Cliente será responsable de completar el apartado correspondiente a estos aspectos en el momento de la reserva online o por vía telefónica. La Compañía Aérea podrá aplicar condiciones adicionales específicas relativas a los billetes de avión. Los gastos derivados de las solicitudes especiales se estudiarán caso por caso y también a discreción de la Compañía Aérea. A estos efectos, dependiendo de la solicitud, la Agencia de Viajes enviará un presupuesto que deberá recibir el visto bueno del Cliente. El billete de avión no se emitirá hasta la aprobación definitiva de la solicitud especial. La Agencia de Viajes no garantiza la satisfacción de las solicitudes, pero sí que se las hará llegar a la Compañía Aérea.

2.6 Billetes, documentos de viaje y limitaciones técnicas. Todos los documentos de viaje comercializados a través del Motor de reservas se emitirán en formato electrónico. El billete electrónico y el "e-voucher" (o bono) son un medio intangible que permiten viajar y alojarse en establecimientos.

La Agencia de Viajes enviará un correo electrónico indicando el número de billete electrónico y el número de reserva. El Cliente se presentará en el mostrador de la Compañía Aérea correspondiente con su billete electrónico (sea cual fuere el medio utilizado), el número de su reserva y/o el email de confirmación en calidad de justificante de la reserva, así como provisto de un documento de identidad (pasaporte, visado, documento de identidad, etc.) en vigor, para poder obtener la tarjeta de embarque. Las Compañías Aéreas cuentan con sus reglas y normativas propias en lo que respecta a los billetes electrónicos. Los servicios aéreos estarán sujetos a la aceptación técnica del servicio de expedición de billetes, que podría encontrarse en situación de incapacidad para emitir billetes en casos muy limitados pero existentes. La Compañía Aérea podrá imponer a la Agencia de Viajes, en determinados vuelos, en determinadas fechas o para beneficiarse de determinadas tarifas, normas de emisión especiales como la emisión del billete en un plazo máximo tras la reserva o el acceso a tarifas específicas reservadas para residentes de un determinado país. En estos casos, la Agencia de Viajes se compromete a realizar todo lo que esté en su mano para informar al respecto al Cliente en el menor plazo y para proponerle, en la medida de lo posible, una solución de transporte aéreo sujeta a nuevas condiciones tarifarias por cuenta del Cliente. En ausencia de una solución de este tipo, la Agencia de Viajes estará autorizada para cancelar sin coste alguno la reserva realizada.

En caso de adquisición de un paquete dinámico, el Cliente deberá presentar obligatoriamente el "e-voucher" que indicará los elementos esenciales de la reserva en la recepción del hotel. El precio del servicio incluirá exclusivamente la prestación de los servicios mencionados en el bono o "e-voucher".

3. Condiciones de compra

3.1 Precio y pago

3.1.1 Precio. La consulta de las Compañías Aéreas para la venta de billetes de avión se llevará a cabo en tiempo real. Podrá haber variaciones de tarifas al alza o a la baja entre el precio indicado en el momento de búsqueda y el precio en el momento de la reserva definitiva. La Agencia de Viajes no será responsable de estas diferencias de tarifas, que serán por cuenta del Cliente.

Para la prestación hotelera concretamente, las autoridades locales podrán aplicar determinados impuestos o gastos adicionales. En este caso, dichos impuestos correrán por cuenta del Cliente, que deberá abonarlos en el establecimiento.

Para la prestación hotelera, los precios publicados en la página web de la Agencia de Viajes se calcularán en función del número de noches.

3.1.2 Pago. La inscripción entrará en vigor en el momento en que la Agencia de Viajes haya generado un número de expediente. No obstante, la reserva no será definitiva hasta que el Cliente haya realizado el pago correspondiente en su totalidad. El pago es un requisito imprescindible del contrato, por lo que el pedido se anulará en caso de que no se llevase a cabo. Lo mismo ocurre con cualquier rechazo del pago, por cualquier motivo. Con anterioridad a la recepción y cobro del pago completo, la Agencia de Viajes no estará obligada a ninguna prestación de servicios. En cualquier caso, el Cliente será responsable del pago de todos los importes acordados para los productos o servicios solicitados. No se considerarán contribuciones liberatorias de la deuda: la remisión del número de tarjeta bancaria sin haber obtenido la autorización del centro de pago, ni una transferencia con anterioridad a la confirmación de la entidad bancaria del Cliente. Si el Cliente no realizase el pago en los plazos previstos, la Agencia de Viajes tendrá derecho a cancelar la reserva del Cliente por cuenta de los pasajeros. En caso de pagos irregulares, incompletos o inexistentes, independientemente del motivo, la reserva se cancelará y los gastos resultantes serán por cuenta del Cliente. La Agencia de Viajes no será responsable en caso de un aumento del precio derivado de una falta de pago. Será obligatorio asumir este aumento de precio para la emisión del billete de avión. Estas normas serán aplicables a todos los Clientes.

3.1.3 Anticipo. En el caso de paquetes dinámicos, la Agencia de Viajes podrá proponer un adelanto según las modalidades indicadas durante el proceso de reserva. La reserva no se confirmará hasta el momento de recepción del pago del anticipo. El anticipo se calculará con arreglo a un porcentaje aplicable al importe total del viaje. El saldo restante se abonará como muy tarde treinta días antes de la salida. Para cualquier reserva realizada a menos de treinta días de la salida: se exigirá el pago completo del viaje en el momento de la reserva. En caso de cancelación del pedido por parte del Cliente, independientemente del motivo (salvo casos de fuerza mayor), la Agencia de Viajes adquirirá de pleno derecho el anticipo abonado con el pedido y no habrá lugar a reembolso alguno. El pago del anticipo no exonerará al Cliente de las modalidades de cancelación que seguirán siendo vinculantes para el Cliente.

3.1.4 Formas de pago. La Agencia de Viajes propondrá diversas formas de pago, dependiendo del expediente del Cliente y/o del producto en cuestión:

- Tarjetas bancarias Visa - Mastercard;
- Transferencia bancaria: la Agencia de Viajes acepta el pago por transferencia bancaria en euros exclusivamente para pedidos cuya reserva se haya realizado con una antelación mínima de siete (7) días respecto de la fecha de salida. Será obligatorio que la entidad bancaria emisora confirme la transferencia mediante la expedición de un documento que lleve el sello oficial de la entidad bancaria del pagador. Esta confirmación de la transferencia debe remitirse por fax al

departamento contable cuyos datos se facilitarán en el momento de confirmación del pedido. La confirmación de la transferencia deberá indicar el nombre, apellido(s) y número de pedido. La confirmación se enviará antes de la fecha de opción a compra, es decir, antes de la fecha límite para cerrar el expediente de reserva. En algunos casos y por motivos relativos a la lucha contra el fraude, la Agencia de Viajes podrá verse obligada a imponer la transferencia bancaria como solución alternativa para el pago del pedido, en particular en el caso de pagos con tarjetas emitidas por entidades bancarias con sede fuera de Francia. Advertencia: los gastos derivados de la transferencia serán por cuenta del Cliente;

- Pago en un número determinado de ocasiones mediante tarjeta bancaria por Banque Casino y sujeta a sus propias condiciones.

3.1.5 Seguridad de las operaciones de pago con tarjeta bancaria. El Cliente deberá indicar todos los datos que figuran en la tarjeta de pago para cada compra realizada a través del Motor de reservas. Estos datos se conservarán en los ficheros de la Agencia de Viajes solo durante el tiempo necesario para formalizar el contrato (para el pago o posible devolución de las tasas correspondientes). Todos los datos se conservarán encriptados en el servidor seguro de la Agencia de Viajes. El Cliente autoriza a la Agencia de Viajes a utilizar los datos que figuren en la tarjeta de pago para (i) proceder a la compra de los servicios solicitados y tramitar los gastos derivados de la misma, (ii) transmitir dichos datos a la Compañía Aérea con el fin de realizar la reserva, (iii) abonar el seguro y la asistencia para turistas, cuando proceda, (iv) proceder a los reembolsos autorizados y (v) facturar los gastos relativos a (a) la modificación de la reserva o (b) el reembolso de tasas.

3.1.6 Rechazo del pago. La Agencia de Viajes se reserva el derecho de repercutir los gastos derivados de pagos rechazados.

3.1.7 Precio irrisorio. Si el precio indicado en el sitio web fuese "irrisorio", la Agencia de Viajes podrá cancelar el expediente partiendo de la base de que el Cliente no puede pretender beneficiarse de ese precio consecuencia de un error de publicación y que resulta excesivamente bajo en relación con el valor real del bien.

3.1.8 Fraude e impago del Cliente. El Cliente asumirá todas las consecuencias relativas a transacciones fraudulentas e impagadas. El Cliente se compromete a saldar todas las deudas resultantes de transacciones fraudulentas e impagadas llevadas a cabo a través del Motor de reservas. La Agencia de Viaje se reserva el derecho de cancela la reserva en el caso que el pago íntegro no se reciba puntualmente.

3.2 Tarifas de servicios adicionales

En caso de que el Proveedor de Viajes acepte la solicitud de productos y servicios adicionales del Cliente, se aplicarán los costes correspondientes. Dichos costes se añadirán a los costes que aplique el Proveedor de Viajes

Servicios adicionales	Importe
Comidas y servicios a bordo	Gratuito*
Comidas y servicios a bordo en compañía low cost	6€*
Equipajes de pago/ adicionales	6€*
Servicios a bordo (ej. solicitud de góndola para bebés, reserva de asientos)	6€*
Asistencia	Importe

Asistencia para personas con movilidad reducida	Gratuito*
Silla de ruedas	Gratuito*
Solicitud de niños viajando solos	16€
Solicitudes especiales	Importe
Equipaje de formatos diversos – equipos deportivos	16€*
Transporte de animales	16€*
Visado ETA para Australia	20€*
Recargo por reserva de un bebé (de 0 a 2 años)	6€*
Otras solicitudes	16€*

* Coste por acción y por expediente para cualquier reserva realizada a través del Motor de reservas y complementario a los costes que imponga el Proveedor de Viajes.

3.3 Reembolsos

Los reembolsos se llevarán a cabo utilizando la misma forma de pago que para la compra. En lo que respecta al reembolso de billetes de avión, no serán reembolsables los elementos que constituyen el precio del billete. Todos los reembolsos se realizarán de conformidad con la política de reembolsos de la(s) Compañía(s) Aérea(s) implicada(s). En caso de no hacer uso del billete de avión (cancelación o no presentación al embarque), el Cliente dispone para solicitar por escrito el reembolso de las tasas aeroportuarias no devengadas es de doce (12) meses desde la fecha de compra de los billetes o de seis (6) meses desde la fecha de salida de su vuelo, si esta es posterior.

3.4 Modificación y cancelación a iniciativa del Cliente

3.4.1 Procedimiento. Cualquier cancelación y modificación estará sujeta a las condiciones y procedimientos del Proveedor de Viajes. Determinados productos no serán susceptibles de cancelación ni reembolso. Para cualquier modificación o cancelación, será obligatorio que el Cliente contacte directamente con la Agencia de Viajes para indicarle el número de expediente que figura en el email de confirmación. La Agencia de Viajes confirmará la correcta recepción de la solicitud de cancelación o de modificación e informará de las condiciones del Proveedor de Viajes. En ausencia de este documento, se considerará que la Agencia de Viajes no ha tenido en cuenta la solicitud de cancelación o de modificación. En caso de cancelación o modificación a iniciativa del Cliente, y tras la deducción de los importes adeudados a la Agencia de Viajes (tasas, costes de cancelación / modificación, costes del expediente y seguros) y al Proveedor de Viajes, la Agencia de Viajes reembolsará al Cliente en un plazo razonable todos los importes abonados con anterioridad. La cancelación o modificación del pedido, independientemente del motivo, no eximirá al Cliente del pago a la Agencia de Viajes de los importes que le correspondan.

En el marco de una modificación, el Proveedor de Viajes aplicará sus propias tarifas, que no estarán sujetas a las tarifas públicas en vigor el día de la modificación. Por ello, podrá haber diferencias entre las tarifas propuestas y las tarifas indicadas en el Motor de reservas.

Cualquier solicitud de modificación del nombre de los participantes como consecuencia de un error tipográfico y/o cualquier solicitud de modificación del tratamiento a iniciativa del Cliente conllevará la facturación de los costes aplicables, a discreción del Proveedor de Servicios.

En lo que respecta a reservas complejas (p.ej. con varias compañías, reservas a medida con diversos recorridos y tarifas), podrán resultar de aplicación diferentes normas para las tarifas. En estos casos, se aplicarán las normas tarifarias más estrictas.

Si el Cliente contacta directamente con el Proveedor de Viajes para cancelar o modificar el expediente, el Cliente tendrá la obligación de informar por escrito a la Agencia de Viajes de las

modificaciones/cancelaciones acordadas con el Proveedor de Servicios. La Agencia de Viajes no será responsable de las consecuencias derivadas de no enviar dicha información.

Como resultado de la especificidad de las condiciones que aplica cada Proveedor de Viajes y dependiendo del tipo de billete de avión (billete no modificable/no reembolsable, plazo de emisión del billete, etc.), algunos billetes de avión no podrán ser objeto de reembolsos tal y como se ha descrito más arriba. Será responsabilidad del Cliente verificar las condiciones de cancelación, de modificación y de emisión en función del tipo de billete de avión reservado. Los costes que la Agencia de Viajes aplique serán complementarios a aquellos que aplique el Proveedor de Viajes. En caso de cancelación o modificación, los seguros, gastos de reserva y de servicios no serán reembolsables en ningún caso.

3.4.2 Gastos de modificación y de cancelación

Gastos aplicables a todos los productos por acción	
Acciones	Gastos*
Modificación (vuelos, nombres, recorridos...)	40€
Cancelación	40€
No presentación	30€

Dependiendo del producto comercializado, pueden existir excepciones a las condiciones de modificación y de cancelación indicadas arriba. La Agencia de Viajes precisará estas especificidades caso por caso en el momento de procesamiento de la solicitud de modificación o de cancelación. Los costes que la Agencia de Viajes aplique serán complementarios a aquellos que aplique el Proveedor de Viajes. En caso de cancelación o modificación, los seguros, gastos de reserva y de servicios (incluidos los gastos de modificación y de cancelación) no serán reembolsables en ningún caso.

* Antes de impuestos, gastos de expediente y seguro(s).

3.5 Modificación y cancelación a iniciativa de la Agencia de Viajes

3.5.1 La Agencia de Viaje informará a los Clientes de inmediato de los cambios o diferencias relativos a sus acuerdos turísticos. Los cambios o las diferencias relativos al contrato de viaje que sean necesarios después de haber celebrado el contrato y que no provoque la Agencia de Viaje de mala fe están permitidos en la medida en que tales cambios o diferencias no sean significativos ni afecten al carácter global del viaje reservado. La información sobre horarios de vuelos no puede considerarse vinculante. A los contratos modificados se les aplicarán los mismos derechos que a los contratos originales.

3.5.2 Modificación de un elemento esencial del contrato. Si se produce un cambio significativo en el viaje, el Cliente tiene derecho a cancelar el contrato y recibir el reembolso de todo el dinero abonado, aceptar un paquete de sustitución de calidad equivalente (si la Agencia se lo puede ofrecer) o superior sin coste adicional para él o aceptar un viaje combinado de sustitución de calidad inferior (si la Agencia se lo puede ofrecer), en cuyo caso la Agencia de viaje reembolsará al Cliente la diferencia entre el coste del viaje combinado original y aquel de sustitución.

3.6 Sustitución de participante

El Cliente no se puede presentar pasajeros de sustitución para los vuelos.

Un participante registrado para un viaje puede ser sustituido por un tercero si se informa a la Agencia de Viaje de ello con un mínimo de 15 días de antelación respecto a la fecha de inicio del viaje. Sin embargo, la Agencia de Viaje puede objetar al cambio de viajero si este no cumple con los Condiciones de venta o si su participación está en conflicto con las normas legales. Si el sustituto suscribe el contrato, entonces el Cliente, conjuntamente con dicha persona, serán responsables de forma solidaria del coste del viaje y de los costes adicionales (incluidas las tasas de administración) que se deriven de la inclusión del tercero, incluidos todos los costes en que incurra la Agencia de Viaje por realizar el cambio.

El Cliente podrá ceder su contrato (con la salvedad de contratos de seguro y productos específicos) a un

tercero, siempre que informe sobre ello a la Agencia de Viajes con al menos 15 días de antelación respecto del inicio viaje, indicando el nombre y domicilio del (de los) cesionario(s) y del (de los) participante(s) en el viaje y justificando que todos ellos cumplen las mismas condiciones para realizar el viaje (en particular los niños, que deben ser de la misma franja de edad).

En caso de viabilidad de la cesión de un contrato de Paquetes dinámicos, el cesionista y/o el cesionario abonarán de antemano los gastos resultantes. Algunos paquetes dinámicos surten efectos desde el momento de la reserva como consecuencia de la emisión de los documentos de viaje.

Para cualquier solicitud de cesión, a 15 días o más de la fecha de salida, por parte del Cliente y a favor de terceros, el cesionista o el cesionario tendrá que correr con los gastos que podrían ascender al importe de recompra del billete de ida y vuelta y con los gastos que aplique el Proveedor de Viajes.

Si los gastos de cesión fuesen superiores al importe indicado arriba (tanto si la reserva del vuelo es modificable como si no), el Cliente tendrá que asumir el importe exacto de los gastos incurridos por la Agencia de Viajes, previa presentación de los justificantes correspondientes.

El cesionistas y el cesionario serán responsables solidarios del pago de un posible saldo restante del precio, así como de los gastos adicionales derivados de la cesión.

Los seguros adicionales no serán reembolsables o transferibles en ningún caso.

4. Condiciones de transporte aéreo

4.1 Condiciones de viaje. Las condiciones de ejecución del transporte aéreo se regirán por las condiciones de transporte y tarifarias de la Compañía Aérea. Estas condiciones podrían establecer restricciones sobre los gastos relativos a la cancelación y/o modificación de una reserva. Será responsabilidad del Cliente respetar las instrucciones de la Compañía Aérea, en particular en lo relativo a los plazos de presentación para la facturación. Se aconseja presentarse en el mostrador de facturación al menos tres horas antes de la hora de salida del avión para vuelos internacionales y al menos dos horas y media antes para vuelos nacionales/domésticos. Estos plazos pueden ser distintos para pasajeros que necesiten asistencia especial. La Agencia de Viajes no será responsable y no asumirá ningún gasto en caso de que se negase la facturación a un pasajero por haberse presentado después de la hora límite marcada.

En concreto, el Cliente reconoce y acepta que:

- 1) La Agencia de Viajes no tiene control alguno sobre la asignación de asientos, incluso si los asientos se han reservado de antemano con la Compañía Aérea, y no puede tener la certeza de que asientos concretos vayan a estar disponibles el día de la salida;
- 2) La Agencia de Viajes no tiene control alguno sobre informaciones relativas a las horas de duración del vuelo, que facilitará la Compañía Aérea encargada de la prestación del transporte aéreo, siendo dichas informaciones de la Compañía Aérea orientativas y susceptibles de modificación.

En caso de no presentación a la salida (no-show), la Compañía Aérea y/o la Agencia de Viajes se reservan el derecho de cancelar el resto de servicios, así como el vuelo de vuelta. Ningún viaje interrumpido, acortado o servicio no utilizado por iniciativa del Cliente no dará lugar a reembolso alguno (salvo tasas de aeropuerto). Será obligatorio utilizar todos los tramos del billete de avión y en el orden adecuado, de lo contrario, la Compañía Aérea se reserva el derecho de reajustar la tarifa o de cancelar el vuelo de vuelta, sin reembolso alguno (salvo tasas de aeropuerto). Estas condiciones también resultan de aplicación a los billetes de avión que incluyan una parte del trayecto en tren. Algunas Compañías Aéreas no reembolsan las tasas relativas a billetes parcialmente utilizados.

Los horarios, el tipo de aparato, la aerolínea, las posibles paradas/escalas intermedias y el trayecto se comunicarán exclusivamente a título orientativo y con sujeción a confirmación. La mayoría de las Compañías Aéreas se reservan el derecho de modificar los horarios y de cancelar las reservas confirmadas. La Agencia de Viajes, en calidad de intermediario, no será responsable de estos cambios de horarios o cancelaciones.

Las Compañías Aéreas cobran determinados servicios adicionales como los equipajes facturados, la facturación en el aeropuerto, la elección de asientos, las comidas, bebidas y refrigerios a bordo, etc. Los gastos derivados de estos servicios adicionales no están incluidos en el precio del billete de avión, salvo estipulación expresa en contrario y, por lo tanto, se abonarán directamente a la Compañía Aérea. Las condiciones tarifarias de estos servicios adicionales se indicarán en el sitio web de la aerolínea. Las informaciones tarifarias indicadas en el Motor de reservas se ofrecen a título orientativo por parte de la Compañía Aérea y están sujetas a modificación en todo momento. La Agencia de Viajes no tiene ningún control sobre estas indicaciones de tarifas y renuncia a toda responsabilidad a este respecto.

4.2 Conexiones. Si la reserva de un trayecto incluye una conexión o un tránsito, el Cliente debe prever un plazo lo suficientemente amplio teniendo en cuenta posibles retrasos y/o cambios de aeropuerto. De conformidad con los convenios internacionales, las conexiones aéreas no están garantizadas. Se aconseja no adquirir ningún compromiso para el mismo día o al día siguiente del viaje de ida o de vuelta.

4.3 Aeropuerto. El nombre del aeropuerto, cuando la ciudad de destino cuente con más de un aeropuerto, se facilita a título informativo y puede estar sujeto a posibles cambios. La Compañía Aérea podrá despegar/aterrizar indistintamente en uno u otro sin que ello dé lugar a indemnización alguna. El coste del transporte del aeropuerto a la ciudad (taxi, bus, aparcamiento, etc.) será por cuenta del Cliente y la Agencia de Viajes no asumirá ningún coste de este tipo.

4.4 Mujeres embarazadas. Las Compañías Aéreas en ocasiones deniegan el embarque a mujeres embarazadas cuando consideran que, habida cuenta de la fase del embarazo, existe un riesgo de parto prematuro durante el transporte. El Cliente debe respetar la totalidad de las condiciones de la Compañía Aérea que rigen los servicios de transporte aéreo en relación con el transporte de mujeres embarazadas.

4.5 Bebés. El Cliente debe respetar todas las condiciones específicas de la Compañía Aérea en lo que respecta al transporte de bebés y niños. Los niños de menos de 2 años no tendrán asiento propio en el avión, salvo que los padres soliciten pagar por reservar un asiento para ellos. Esta norma solo será aplicable a niños que tengan menos de 2 años durante todo el viaje, tanto en la fecha de ida como en la fecha de vuelta. En el caso de niños que en la fecha de vuelta tengan 2 años o más, las Compañías Aéreas obligan a reservar un billete de ida y vuelta con tarifa de niño. Los gastos derivados de la inobservancia de esta norma no serán reembolsables. Los niños de menos de 14 años que viajen solos sólo podrán acceder al vuelo si se cumplen todas las condiciones que establezca la Compañía Aérea. Por precaución, se aconseja al Cliente asegurarse de que los niños (incluidos bebés) cuentan con documentos de identidad a su nombre y el Cliente y/o el pasajero serán responsables de obtener los documentos de identidad del niño para el día del embarque.

En el caso de una reserva de un vuelo para un menor, la Agencia de Viajes invita al Cliente a informarse, ya sea contactando con el servicio de atención al cliente de la Agencia de Viajes o de la Compañía Aérea, de la edad mínima del acompañante. La política varía de una Compañía Aérea a otra y, por precaución, conviene asegurarse antes de realizar cualquier reserva.

4.6 Tarifas especiales. Muchas Compañías Aéreas proponen tarifas especiales para los niños de menos de 2 años, los niños y las personas de edad avanzada. Estas reducciones dependen de la Compañía Aérea y del vuelo en cuestión, de la disponibilidad de plazas y de la edad de los viajeros. Si al Cliente le correspondiese una reducción de este tipo, las tarifas especiales pertinentes se indicarían en la tabla resumen de precios que se muestra antes de la confirmación de la reserva. Asimismo, conviene tener en cuenta que la reducción relativa a la tarifa de niño no se aplica de forma automática a la tarifa de

adulto que proponen las Compañías Aéreas. El porcentaje de reducción relativo a la tarifa de niño es susceptible de variación dependiendo de la tarifa de adulto que la Compañía Aérea hubiese aplicado para el vuelo en cuestión. Por ello, es posible que la tarifa de niño sea idéntica a la tarifa de adulto que se indica en el sitio web.

4.7 Combinación de billetes sencillos – Reservas con varias compañías. Las reservas multi-compañía permiten satisfacer las necesidades específicas del Cliente combinando diversos trayectos sencillos que operan Compañías Aéreas distintas. Cada billete emitido estará sujeto a sus propias normas tarifarias, limitaciones y gastos. Si una de las aerolíneas emisoras modificase uno de estos vuelos (por ejemplo, mediante cancelación o aplazamiento) obligando así al Cliente a modificar el resto de billetes de avión, todos los gastos derivados de las modificaciones de ese vuelo serán exclusivamente por cuenta del Cliente.

4.8 Equipaje. Queda prohibido llevar en el equipaje los artículos indicados en el reglamento internacional de la International Air Transport Association (en adelante, la "IATA") sobre sustancias peligrosas y artículos explosivos, inflamables, corrosivos, oxidantes, irritantes, tóxicos y radioactivos, gases comprimidos y objetos no autorizados por los Estados.

En caso de que la Compañía Aérea denegase la entrada de un equipaje, la Agencia de Viajes no asumirá ningún gasto resultante de ello.

Equipaje de mano o de cabina (cualquier equipaje no facturado en bodega): cada Compañía Aérea tiene su propia política. Por lo general, la Compañía Aérea admite una única pieza de equipaje de cabina por pasajero con una circunferencia no superior a los 115 cm y un peso no superior a los 5 kg. Estas indicaciones podrían variar dependiendo del tipo de aparato. Este equipaje será responsabilidad del Cliente durante la totalidad del viaje.

Equipaje en bodega: Cada Compañía Aérea tiene su propia política. Por lo general, la Compañía Aérea autoriza un equipaje de 15 kg por persona en vuelos chárter y en vuelos de bajo coste (low cost) y un equipaje de 20 kg por pasajero para vuelos regulares (clase turista). En caso de superar estos límites, si se le permite, el Cliente asumirá el recargo de la Compañía Aérea, directamente en el aeropuerto. En el momento de la reserva, la Agencia de Viajes informará al Cliente de la política de la aerolínea en materia de excesos de equipaje. Será responsabilidad del cliente facilitar una información correcta a este respecto a la Agencia de Viajes.

En caso de pérdida, daños, robos de efectos personales y/o de equipaje a la llegada del vuelo (de ida y/o de vuelta), el Cliente tendrá la obligación de hacer constar la irregularidad en el equipaje antes de abandonar el aeropuerto de forma definitiva. Una vez constatada la irregularidad, se invita al Cliente a remitir la declaración a la Compañía Aérea, añadiendo los originales de los documentos, en un plazo de 21 días desde la fecha del incidente. Transcurrido este plazo, la solicitud se denegará de conformidad con las disposiciones del Convenio Internacional de Montreal.

La Agencia de Viajes no será responsable por ninguna denegación de embarque o confiscación de objeto consecuencia de que el pasajero no se hubiese informado de los objetos prohibidos en bodega o en cabina. El Cliente tiene la obligación de conocer las condiciones de la aerolínea.

Si el vuelo incluye más de un trayecto, podría haber diferentes limitaciones de equipaje, incluso si el Cliente viaja con la misma compañía.

4.9 Vuelos directos y con escala. Los vuelos directos pueden ser ininterrumpidos o conllevar una o varias escalas (según las Compañías Aéreas, se trata de un mismo vuelo que tiene el mismo número de vuelo), con cambio de aparato o no, sin que la Agencia de Viajes sea informada al respecto. Algunos itinerarios requieren un cambio de aparato. Es posible que los vuelos con precios especiales no sigan el itinerario

más directo. Un vuelo considerado directo es un vuelo durante el cual no se cambia de aparato. Las escalas pueden imponerse por motivos técnicos (ej. recarga de carburante) o comerciales. Los detalles de las escalas se comunicarán en el transcurso de la reserva y se indicarán con claridad en el Motor de reservas y en el itinerario que se enviará una vez finalizada la reserva. La inserción de una escala por parte de la Compañía Aérea no constituye una causa de cancelación del expediente.

4.10 Duración del vuelo. Las duraciones del vuelo se comunicarán en función de una jornada de 24 horas, son aproximadas y se establecen en relación con el vuelo de salida. La duración del vuelo podría variar en función de los horarios de vuelo, del tipo de aeronave, de las condiciones meteorológicas, etc. y son indicaciones de las horas que se pasan efectivamente en el avión (sin tener en cuenta el tiempo en tierra de las escalas o cambios de avión). Por ello, solo se comunican a título orientativo y con sujeción a modificación y confirmación.

4.11 Reglamento CE 261/2004 – Denegación de embarque, cancelación y retraso. Las modificaciones de horarios o de itinerarios, de escalas, cambios de aeropuerto, retrasos, correspondencias perdidas y cancelaciones de vuelos forman parte de las limitaciones específicas del transporte aéreo. En la mayoría de los casos, estas situaciones son resultado de una congestión puntual del espacio aéreo, de la observancia de normas de navegación aérea, de requisitos de seguridad y de comprobación de aparatos. Siempre que se haya cumplido con las disposiciones del Reglamento (CE) 261/2004 que rige los derechos de los pasajeros de un transporte aéreo, la Agencia de Viajes no será responsable de los casos arriba descritos, ni tampoco de ningún gasto atribuible a situaciones fortuitas, a casos de fuerza mayor (huelgas, inclemencias meteorológicas, guerras, catástrofes naturales, epidemias, atentados, incidentes técnicos, etc.) o a acciones de terceros o del Cliente (presentación en el aeropuerto después de la hora límite, denegación de facturación o de embarque por inobservancia de formalidades policiales, sanitarias o aduaneras, no presentación en el embarque, etc.).

4.12 Overbooking. En caso de overbooking, práctica utilizada para paliar la no presentación de pasajeros, la Compañía Aérea tendrá la obligación de ofrecer una compensación al pasajero que sufra las consecuencias. La Agencia de Viajes no será responsable en caso de overbooking. La Agencia de Viajes no asumirá ningún gasto en caso que se denegase el embarque al Cliente por motivo de una situación de overbooking.

4.13 Reservas duplicadas. Si una persona realiza varias reservas para un mismo vuelo (práctica conocida como "engaño"), o reserva varios vuelos de la misma compañía aérea para un mismo recorrido aéreo, en el mismo día, algunas Compañías Aéreas se reservan el derecho de cancelar las plazas sin previo aviso y sin reembolso. Esta práctica queda fuera del control de la Agencia de Viajes.

4.14 Servicios en tierra. En determinadas circunstancias (compañías, destinos, tarifas, etc.) la contratación de servicios en tierra podría ser obligatoria. La Agencia de Viajes no asumirá ningún gasto ni procederá a ningún reembolso en caso que se denegase el embarque a un pasajero a causa del incumplimiento de esta estipulación.

4.15 Transporte de animales. Cada Compañía Aérea cuenta con su propia política en materia de transporte de animales. En principio, el transporte de animales está prohibido en vuelos chárter. En determinados vuelos regulares y en determinadas circunstancias (medidas de seguridad, autorización previa de la aerolínea, etc.), algunas categorías de animales domésticos pueden viajar en bodega o en cabina, dependiendo del tamaño del animal. El Cliente debe informarse directamente con la compañía con la que tenga previsto viajar antes de realizar ninguna reserva. El transporte de animales puede ser un servicio de pago y, por lo general, el pago se realizará en los mostradores de la Compañía Aérea el día de la facturación. El Cliente debe informarse directamente con la Compañía Aérea del coste de estos servicios. En el momento de realizar el pedido online, el Cliente indicará, en el apartado "Observaciones o solicitudes especiales", el peso, la raza y las dimensiones del equipaje en el que viajará el animal. Será

responsabilidad del cliente completar el susodicho apartado.

4.16 Identidad de la compañía y lista negra. De conformidad con el Reglamento (CE) n°2111/2005 del Parlamento europeo y de congreso de 14 de diciembre de 2005 relativo al establecimiento de una lista comunitaria de las compañías aéreas sujetas a una prohibición de explotación en la Comunidad y a la información que deben recibir los pasajeros aéreos sobre la identidad de la compañía operadora, se informará al Cliente de la identidad del o de los transportista(s) contractual(es) o de aquellos susceptibles de operar el vuelo adquirido. La Agencia de Viajes comunicará al Cliente la identidad de la aerolínea que asumirá de forma efectiva el o los vuelo(s). En caso de cambio de Compañía Aérea, el transportista contractual o la Agencia de Viajes informarán al Cliente al respecto, utilizando cualquier medio adecuado, a partir del momento en que tengan conocimiento del cambio y, como muy tarde, en el momento de facturación o embarque para los vuelos con correspondencia. En virtud del artículo 9 del Reglamento Europeo 2111/2005 de 14 de diciembre de 2005, es posible consultar el listado de compañías aéreas que tienen prohibido operar en la Comunidad Europea en el enlace siguiente http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_es.htm.

4.17 Pérdida o robo del billete. En caso de eliminación del correo electrónico que contenía el billete electrónico, el Cliente tendrá que presentar una solicitud ante la Agencia de Viajes para el reenvío del billete de avión por correo electrónico. En caso de pérdida o robo del billete de avión en papel antes del viaje, el Cliente tendrá que realizar una declaración específica ante la policía y la Compañía Aérea. El Cliente tendrá que garantizar por cuenta propia su vuelta comprando otro billete con la aerolínea emisora. Todas las consecuencias derivadas de la pérdida o robo de un billete serán por cuenta del Cliente. No obstante, podrá solicitarse un reembolso, que quedará a discreción de la Compañía Aérea, mediante la presentación de todos los documentos originales (comprobante del nuevo billete adquirido, tarjeta de embarque, etc.). De conformidad con las prácticas profesionales de las aerolíneas, el plazo de respuestas en estos casos es de un año.

4.18 Confirmación del vuelo de vuelta. Independientemente del tipo de vuelo, a menudo es obligatorio confirmar in situ con la Compañía Aérea el vuelo de vuelta, como muy pronto 72 horas antes de la fecha prevista. Será responsabilidad del cliente confirmar su vuelo de vuelta respetando las exigencias de la Compañía Aérea que presta los servicios de transporte aéreo.

4.19 Modificación de la vuelta in situ. Para cualquier modificación del vuelo de vuelta in situ, el Cliente tendrá que contactar directamente con la Agencia de Viajes y la Compañía Aérea. Estas modificaciones pueden conllevar el pago de gastos adicionales, como por ejemplo un ajuste de la tarifa, que serán por cuenta del Cliente. Algunos billetes (distintos de billetes electrónicos) son modificables in situ siempre que exista disponibilidad en la clase tarifaria que figure en el billete. Por el contrario, algunos billetes no son modificables, lo que obliga a tener que comprar un nuevo billete. El Cliente tendrá la obligación de informar por escrito a la Agencia de Viajes de cualquier modificación llevada a cabo directamente con la Compañía Aérea. La Agencia de Viajes no será responsable de las consecuencias derivadas de no enviar dicha información.

4.20 Vuelta abierta. En vuelos regulares con fecha de vuelta "abierta", se aconseja reservar el vuelo de vuelta lo antes posible, ya que su confirmación depende de la disponibilidad de cada momento. Por lo general, el vuelo de vuelta tiene una vigencia de un año.

4.21 Desplazamientos anteriores y posteriores al vuelo. Si el Cliente reserva por su cuenta los desplazamientos anteriores y posteriores al vuelo, la Agencia de Viajes quedará libre de toda responsabilidad a este respecto. La Agencia de Viajes aconseja reservar títulos de transporte modificables, o bien reembolsables, para evitar cualquier pérdida económica.

4.22 Especificaciones de determinadas Compañías Aéreas. Se trata de un hecho comúnmente aceptado

que determinadas aerolíneas ofrecen servicios de transporte limitados. Los servicios a bordo se reducen al mínimo y por lo general se proponen de forma opcional y previo pago de costes adicionales por cuenta del pasajero. El precio del vuelo no incluye comidas ni refrigerios a bordo. Estas compañías utilizan a menudo terminales y/o aeropuertos secundarios. Algunas aerolíneas no permiten el transporte de pasajeros menores de 14 años si no viajan acompañados.

4.23 Estipulaciones varias. En caso de circunstancias ajenas a su voluntad, consecuencia de limitaciones técnicas o de medidas de seguridad, la Compañía Aérea se reserva el derecho de trasladar a los pasajeros mediante cualquier método de transporte razonable de su elección, sin que ello dé lugar a ninguna indemnización a favor de los pasajeros.

5. Condiciones específicas para las compañías aéreas "low cost"

5.1 Autorización y adhesión a las condiciones de venta. El Cliente reconoce autorizar a la Agencia de Viajes para que actúe en su nombre y representación con el fin de proceder a la reserva del vuelo con la aerolínea llamada "low cost". El contrato de transporte se formalizará directamente entre el Cliente y la llamada aerolínea "low cost". Las presentes condiciones de venta serán aplicables por intermediación de la Agencia de Viajes y las condiciones de venta de la aerolínea "low cost" serán aplicables a la ejecución del contrato de transporte.

5.2 Reserva. El cliente garantiza la exactitud de los datos facilitados durante el proceso de reserva. Una vez finalizada y confirmada la reserva, el Cliente recibirá al menos los emails siguientes:

- Un email de la aerolínea "low cost" incluyendo el billete electrónico indispensable para realizar el viaje reservado, el plan de vuelo, la confirmación de horarios y los datos de la aerolínea; este email a menudo viene redactado en inglés;
- Dos emails de la Agencia de Viajes: uno con el resumen de la solicitud de reserva (incluyendo en concreto el número de expediente de la Agencia de Viajes, el itinerario, etc.) y otro confirmando el pago.

5.3 Facturación y modalidad de pago. El pago de la reserva se realizará exclusivamente mediante tarjeta bancaria. No se acepta ninguna otra forma de pago. El abono de un expediente relativo a un producto "low cost" creará dos adeudos distintos en el extracto bancario correspondiente:

- el del precio del billete de avión con todos los impuestos incluidos (adeudo de la compañía);
- el de los gastos de reserva y posible seguro contratado (adeudo de la Agencia de Viajes).

El importe total adeudado será igual al importe indicado en el momento de reserva y que figura en el email que contiene el resumen de la solicitud de reserva. Con motivo de sus políticas tarifarias, las compañías "low cost" cobran gastos adicionales por la utilización de una tarjeta bancaria, por la facturación de equipaje, etc. Estos gastos estarán incluidos en el precio del billete que se muestra en el Motor de reservas y no serán reembolsables. Es posible se realice el pago en una divisa distinta del euro. En esos casos, el importe que figurará en el extracto bancario del Cliente será diferente al importe facturado (a causa de la divisa en la que se ha expresado y del tipo de cambio). Esa diferencia no podrá ser objeto de reembolso. Asimismo, es posible que la entidad bancaria del Cliente le cobre gastos de transacción por adeudos en divisas distintas del euro. Dichos gastos serán por cuenta del Cliente.

5.4 Seguridad de las operaciones de pago. Tal y como recomienda la Agencia de Viajes, algunas aerolíneas low cost cuentan con un sistema de pago seguro y autenticado "3D Secure". A estos efectos, el Cliente tendrá que introducir en dos interfaces distintas los códigos necesarios para validar las transacciones, una para el pago a la Agencia de Viajes y otra para el pago a la aerolínea "low cost".

5.5 Cancelación – Modificación – Solicitud especial – No presentación. Las condiciones de cancelación y de modificación aplicables serán las que establezca la aerolínea "low cost". Para cualquier modificación o cancelación, será obligatorio que el Cliente contacte directamente con la aerolínea para indicarle el número de expediente que figura en el email de confirmación. La Agencia de Viajes no podrá realizar ningún cambio ni reembolso. En caso de cancelación o cambio de horario a iniciativa de la aerolínea "low cost", la aerolínea será la única responsable y los gastos de cancelación ascenderán normalmente al 100% del importe del expediente. En caso de solicitudes especiales (edad límite para niños que viajan solos, dimensiones y peso de equipajes, transporte de animales de compañía, etc.), el Cliente debe contactar directamente con la compañía o bien consultar las condiciones de venta. El Cliente tendrá la obligación de informar por escrito a la Agencia de Viajes de cualquier modificación llevada a cabo directamente con la aerolínea "low cost". La Agencia de Viajes no será responsable de las consecuencias derivadas de no enviar dicha información.

5.6 Datos personales. De conformidad con la normativa aplicable en materia de datos personales, el Cliente otorgará su consentimiento expreso e informado para la transferencia de sus datos personales a la aerolínea "low cost" con el fin de llevar a cabo la transacción. Esta autorización de transferencia se realizará con anterioridad a la validación definitiva de la reserva.

6. Condiciones del hotel

Si el Cliente solo compra a la Agencia de Viajes el producto "Hotel", el retraso del vuelo o tren que suponga la imposibilidad de facturación en el hotel se considerará una anulación, tal y como se define en las presentes condiciones.

En caso de sobrerreserva, práctica que sirve para atenuar las consecuencias en caso de que el cliente no se presente y para optimizar la tasa de ocupación, el Proveedor de viajes propondrá un hotel de sustitución de calidad equivalente. Si el Cliente no ha combinado hotel con vuelo, la Agencia de Viajes no asumirá la responsabilidad por esta falta de alojamiento.

6.1 Duración de la estancia - La duración de la estancia se calcula con respecto al número de noches, no de días. Este periodo comprende entre las 14 horas y las 18 horas del día de llegada, hasta las 12 horas de la mañana siguiente.

Si, por el hecho de una llegada tardía o de una salida temprana, las noches primera y/o última fueran más cortas, no se concederá ningún reembolso o indemnización.

Se recomienda encarecidamente informar al hotel en caso de llegada tardía (después de las 19 horas), en concreto durante periodos de vacaciones escolares o puentes (fines de semana prolongados).

En caso de reserva para un producto de Apartahotel, de alquiler o de tipo residencial de ocio, se recomienda encarecidamente informar a la recepción en caso de llegada tardía, sobre todo en fin de semana, puesto que el acceso al establecimiento se realiza a menudo por medio de un código de acceso y la recepción se encuentra cerrada después de las 19 horas y los fines de semana.

En caso de no presentarse en el hotel la primera noche y de no notificarlo el Cliente al establecimiento, este se reserva el derecho a anular las noches reservadas.

6.2 E-voucher - Tras completar la reserva se entregará al cliente un e-voucher. Únicamente se incluyen las prestaciones mencionadas explícitamente en el bono de canje; por lo tanto, el Cliente tendrá que comprobar los datos que figuran en el mismo.

En caso de no recibir el e-voucher en un plazo de 48 horas tras la confirmación del Pedido, el Cliente deberá ponerse en contacto con la Agencia de Viajes.

El Cliente deberá entregar el bono de canje en la recepción del hotel el día de su llegada o, en su defecto, deberá pagar el precio de la habitación sin derecho a obtener ningún reembolso del e-voucher que no se haya presentado.

6.3 Entrada y salida de las habitaciones - Las habitaciones se facilitan entre las 14 horas y las 18 horas del día de llegada, y deben abandonarse antes de las 12 horas de la mañana siguiente. No es posible pasar por alto esta norma, pues cualquier ocupación anticipada o salida tardía se considerará una noche suplementaria y el Cliente deberá abonar un suplemento al hotel. En caso de llegada tardía al hotel, el Cliente debe informar a la Agencia de Viajes o al establecimiento hotelero de dicho retraso para garantizar su reserva, ya que, de lo contrario, podría quedar anulada.

6.4 Tipos de habitaciones - Las habitaciones individuales, aunque sujetas a un suplemento elevado, suelen incluir una cama individual. Las habitaciones dobles suelen incluir por lo general dos camas o una cama doble. En la hostelería internacional no existen las habitaciones triples auténticas. Se trata, por lo general, de habitaciones dobles a las que el establecimiento incorpora una cama supletoria no excesivamente confortable. Las peticiones concretas (p. ej.: cunas, comidas específicas, equipaje especial/equipo deportivo, etc.) están sujetas a disponibilidad y pueden conllevar gastos suplementarios que deberán abonarse in situ.

Las descripciones de las habitaciones y las menciones siguientes tendrán el sentido indicado a continuación:

- Habitación para una persona: Una cama individual.
- Habitación para dos personas con camas dobles: Dos camas individuales.
- Habitación para dos personas: Una cama de matrimonio.
- Habitación para tres personas: Camas dobles o cama de matrimonio, más una cama supletoria, o dos camas de matrimonio. La mayor parte de los hoteles no disponen de camas de gran tamaño para cada uno de los ocupantes en sus habitaciones para tres personas.
- Habitación con camas dobles o habitación para dos personas con uso de un solo ocupante: Dos camas individuales o una cama de matrimonio en la misma habitación, que será ocupada por una sola persona.
- Habitación para cuatro personas: Camas dobles o cama de matrimonio, más camas supletorias, o dos camas de matrimonio. La mayor parte de los hoteles no disponen de camas de gran tamaño para cada ocupante de sus habitaciones para cuatro personas.
- Habitación con camas dobles o una cama de matrimonio, más una cama para niño: Habitación con camas dobles o una cama de matrimonio, más una cama para un niño de 2 a 12 años.
- Cuna: Adecuada para un niño menor de dos años.

Atención: la indicación "Shared BED" o "share bedding" significa en determinados hoteles, sobre todo en Asia, que el niño comparte la cama o las camas de los dos adultos.

A petición de los clientes, puede instalarse in situ una cama supletoria según la disponibilidad de los hoteles, previo pago del suplemento correspondiente si procede.

6.5 Actividades - Puede suceder que determinadas actividades "gratuitas" propuestas por el establecimiento hotelero e indicadas en la descripción que figura en la web sean suprimidas, en

concreto por razones climáticas, en caso de fuerza mayor, de estancia fuera de la temporada turística o cuando no se haya alcanzado el número de participantes necesario para la realización de la actividad.

La anulación de una actividad "gratuita" en los casos mencionados no supondrá en ningún caso ningún tipo de indemnización para el Cliente.

6.6 Comidas - Los hoteles proponen distintas fórmulas. Las más habituales son las siguientes:

Todo incluido	Esta fórmula incluye el alojamiento, desayuno, comida, cena y las bebidas más habituales (agua mineral, zumos de fruta, refrescos, vino, bebidas alcohólicas locales), por lo general de 10:00 a 22:00 horas. Algunas bebidas alcohólicas podrían no estar incluidas en esta fórmula y ser objeto de un cobro adicional por parte del hotel.
Pensión completa	Esta fórmula incluye el alojamiento, desayuno, comida y cena, sin bebidas.
Media pensión	Esta fórmula incluye el alojamiento, desayuno y comida o cena, según el caso, sin bebidas.
Desayuno incluido	Esta fórmula incluye el alojamiento y el desayuno, sin bebidas.

La pensión completa y la media pensión se inician con la cena que antecede a la primera noche y finalizan con el desayuno que sigue a la última noche de alojamiento.

En algunos países, los establecimientos hoteleros no suministran agua potable. La compra de agua embotellada correrá por cuenta del cliente.

Todas las consumiciones adicionales no incluidas en el régimen deberán ser abonadas in situ por el Cliente.

6.7 Clasificación del establecimiento - La indicación del nivel de confort atribuida a los hoteles que figuran en la descripción se corresponde con una clasificación establecida con respecto a las normas locales del país de acogida y que pueden diferir de las normas francesas o de las del país de inscripción.

7. Condiciones de paquetes dinámicos y alojamiento

7.1 Duración de la estancia. La duración de la estancia en el hotel es la establecida en el bono. La duración del viaje se calculará a partir de la fecha de convocatoria al aeropuerto de salida y hasta el día de vuelta. Los precios se calcularán en relación al número de noches. Cada noche corresponde al periodo durante el cual las habitaciones están disponibles y puede variar de un hotel a otro. El primer y último día pueden verse acortados como consecuencia de una llegada tardía o de una salida temprana, en función de los horarios que haya comunicado la aerolínea. Se aconseja no adquirir compromisos profesionales y/o no planificar tiempos de tránsito o de correspondencia demasiado cortos el día de la salida o la víspera, así como el día de la vuelta y al día siguiente.

7.2 Entrada a y salida de las habitaciones. Las habitaciones estarán disponibles entre las 14:00 y las 18:00 horas el día de la llegada y deben quedar libres antes de las 12:00 horas el día de salida. No será posible contravenir esta norma, ya que cualquier entrada anticipada o salida posterior se considerará como una noche adicional por la que el Cliente tendrá que abonar un recargo al hotel. En caso de llegada tardía al

hotel, el Cliente informará a la Agencia de Viajes o al hotel de este retraso con el fin de garantizar su reserva, a riesgo de que la reserva quede cancelada si no lo hace.

7.3 Tipos de habitación. Las habitaciones individuales, aunque estén sujetas a un recargo en el precio, incluyen por lo general una cama para una persona. Las habitaciones dobles se preparan bien con dos camas, o bien con una cama doble en ocasiones más puntuales. Según las prácticas internacionales de establecimientos hoteleros, no existen habitaciones triples como tales. Por lo general, se trata de habitaciones dobles en las que el establecimiento añade una cama supletoria, a menudo menos confortable. Cualquier solicitud especial (ej.: cunas, comidas específicas, equipaje especial / equipamiento deportivo, etc.) estará sujeta a la disponibilidad en el momento de llegada y puede conllevar gastos adicionales que tendrán que abonarse allí.

7.4 Clasificación de establecimientos. La indicación del nivel de comodidad que se les atribuye a los hoteles y que figura en la descripción de los establecimientos corresponde a una clasificación establecida con arreglo a las normas locales del país de destino y puede ser diferente de la clasificación francesa o del país de registro.

7.5 Comidas. Los hoteles propone diferentes fórmulas. Las más habituales son:

Todo incluido	Esta fórmula incluye el alojamiento, desayuno, comida, cena y las bebidas habituales (agua mineral, zumos de fruta, refrescos, vino, bebidas alcohólicas locales), por lo general de 10:00 a 22:00 horas. Algunas bebidas alcohólicas podrían no estar incluidas en esta fórmula y ser objeto de un cobro adicional por parte del hotel.
Pensión completa	Esta fórmula incluye el alojamiento, desayuno, comida y cena, sin bebidas.
Media pensión	Esta fórmula incluye el alojamiento, desayuno y comida o cena, según el caso, sin bebidas.
Desayuno incluido	Esta fórmula incluye el alojamiento y el desayuno, sin bebidas.

En algunos países, los establecimientos hoteleros no facilitan agua potable, por lo que la compra de botellas de agua mineral será por cuenta del Cliente.

El Cliente abonará todas las consumiciones adicionales no incluidas en la fórmula correspondiente al establecimiento hotelero in situ.

7.6 Actividades. Si bien la Agencia de Viajes se esfuerza por mantener actualizada la información contenida en los textos descriptivos de las actividades gratuitas o de pago propuestas para cada destino, la Agencia de Viajes no será responsable en caso de supresión de dichas actividades con motivo de factores meteorológicos, situaciones de fuerza mayor, estancias fuera de la temporada turística o en caso de que el número de participantes no llegase al mínimo requerido para la realización de la actividad.

7.7 Desalojo y modificación de hoteles. El Proveedor de Viajes o la Agencia de Viajes podrá decidir, por razones diversas y legítimas (cambio del vuelo a causa de la aerolínea, razones técnicas, casos de fuerza mayor, acciones de terceros, acciones del Cliente, etc.), sustituir el hotel reservado inicialmente por otro hotel de la misma categoría y que ofrezca servicios equivalentes sin que ello dé lugar a una indemnización y sin que esta medida constituya una modificación de un elemento esencial del viaje. Siempre que sea posible, se avisará al Cliente con antelación y el Cliente no podrá reclamar ninguna indemnización por este motivo.

De lo contrario, será obligación del Proveedor de Viajes realojar al Cliente en un establecimiento que ofrezca un nivel de confort y de calidad equivalentes.

7.8 Transporte ferroviario. Si el paquete dinámico incluye algún servicio de transporte ferroviario, el uso de títulos de transporte estará sujeto a las condiciones especiales de validez aplicables a los billetes de tren en cuestión. No se podrá realizar ninguna modificación de itinerario o de duración durante el viaje sin el consentimiento previo de la Agencia de Viajes. Cualquier modificación a iniciativa del Cliente o en caso de fuerza mayor será por cuenta del Cliente, al igual que todos los gastos resultantes. Los niños que se hayan beneficiado de un descuento deberán estar en disposición de justificar su edad. El Cliente deberá llevar consigo los documentos de viaje que certifican que ha contratado un paquete/estancia (factura general, comprobante del alojamiento, etc.). Los paquetes/estancias con tren se ofrecen con servicios TGV (tren de alta velocidad) de nivel normal y, de forma más limitada, con otros servicios TGV de gama alta. En algunos trenes, es obligatorio abonar la reserva de una plaza de asiento o cama, así como los posibles suplementos propios del "Tren designado". La Agencia de Viajes no será responsable en caso de cambios de horario, de itinerario o cambios de estación consecuencia de acontecimientos ajenos como: huelgas (salvo huelgas del personal de la Compañía Aérea), incidentes técnicos o adversidades meteorológicas. En cualquier caso, la responsabilidad de la Compañía Aérea estará limitada a lo establecido en los convenios internacionales que rigen el transporte ferroviario.

Algunas Compañías Aéreas aplican su propia política en materia de equipajes. El Cliente tendrá la obligación de informarse acerca de los bienes que puede llevar en su equipaje de mano y de las restricciones aplicables. Considerando que las modalidades varían de una Compañía Aérea a otra, es preferible comprobar estos aspectos para cada caso.

7.9 Títulos de viaje. Una vez recibida la totalidad del pago correspondiente, se facilitarán al Cliente, o se le enviarán por correo electrónico, 1) los títulos de transporte (convocatoria al aeropuerto para un vuelo chárter, billete de avión para un vuelo regular y billete de tren para transportes ferroviarios) y 2) el bono ("voucher") para los servicios en tierra. El precio del servicio incluirá exclusivamente la prestación de los servicios mencionados en el bono o "voucher".

En caso de que el Cliente no recibiese esta información por email, deberá ponerse en contacto con la Agencia de Viajes antes de la salida.

7.10 Fotos e ilustraciones. La Agencia de Viajes hace lo posible para ofrecer fotos ilustrativas o descriptivas de los servicios en el sitio web. El único fin de las fotos ilustrativas es el de evocar el destino elegido y se muestran solo a título orientativo. Las fotos descriptivas tienen por objeto ofrecer una visión de la categoría o del nivel de un servicio.

7.11 Extras. Los extras para servicios del hotel se abonarán in situ con anterioridad a la salida. Será responsabilidad exclusiva del Cliente comprobar la corrección y exactitud de los extras facturados y solventar cualquier posible diferencia in situ. La Agencia de Viajes no intervendrá, en ningún caso y de ninguna manera, en las consecuencias de una transacción directa (habida cuenta de que los extras, por definición, quedan fuera de los servicios incluidos en el precio del alojamiento) entre el Cliente y el hotel, ni durante la estancia, ni después del viaje.

7.12 Objetos de valor y equipaje. La Agencia de Viajes no será responsable por pérdidas, desapariciones y robos de equipajes en una habitación de hotel o de otro lugar, al igual que en un autocar o en cualquier otro medio de transporte.

7.13 Estipulaciones varias. En algunos países y según la legislación local en vigor, los dos miembros de una pareja no pueden pernoctar en la misma habitación salvo que estén casados y si uno de ellos cuenta con la nacionalidad del país de destino. Estas normas son de aplicación en concreto en Marruecos y

Turquía. Los ciudadanos de países extranjeros tendrán que informarse con anterioridad a su inscripción ante las autoridades competentes del o de los países de destino, así como del o de los países de tránsito, y tendrán la obligación de indicar su nacionalidad en los comentarios de sus expedientes. Aunque la Agencia de Viajes no apoya estas prácticas, tiene la obligación de informar al Cliente al respecto.

8. Responsabilidad y garantías

La Agencia de Viajes ofrece el Motor de reservas en su estado actual y hará todo lo posible para garantizar su actualización, mantenimiento y correcto funcionamiento, pero no ofrece garantías en relación a posibles fallos técnicos o a la infalibilidad del funcionamiento o bien en cuanto al hecho de que el sistema o el portal estarán operativos en todo momento. Algunos datos se almacenan de forma puntual en caché y no se verifican en tiempo real en el momento de confirmación de la reserva.

La Agencia de Viajes declina toda responsabilidad en caso de daños resultantes, de forma directa o indirecta, de la compra de un producto o servicio ofrecido en el Motor de reservas, salvo disposición legal en contrario. La Agencia de Viajes no será responsable, bajo ninguna circunstancia, en lo relativo a la venta de billetes de avión que el Cliente haya formalizado con uno o varios Socio(s) y, en concreto, en caso de que el daño sea atribuible al Cliente o a las acciones, imprevisibles e inevitables, de un tercero ajeno a la prestación de los servicios previstos en el contrato, o bien en caso de fuerza mayor.

9. Casos de fuerza mayor y naturaleza de la red

Ninguna de las partes será responsable ni se considerará que ninguna de las partes ha incumplido las condiciones de venta en caso de retrasos u omisiones en la ejecución del contrato como consecuencia de situaciones de fuerza mayor, tal y como se definen en la jurisprudencia de los tribunales franceses. El uso de Internet será por cuenta y riesgo de la persona que se conecta a la red. La Agencia de Viajes no ofrece garantía alguna a este respecto, en concreto sobre la ausencia de interrupciones o errores en el servicio o en el rendimiento, y de forma recíproca para el Socio.

Las partes no serán responsables y no se considerará que han incumplido sus obligaciones en caso de que no puedan cumplir con parte o la totalidad de sus obligaciones como resultado de un caso de fuerza mayor. Sus obligaciones quedarán suspendidas mientras dure la situación de fuerza mayor. Si, como consecuencia de un caso de fuerza mayor (incluyendo, de forma específica, conflictos políticos o sociales o una situación de precariedad que afecte(n) a la seguridad), se observase alguna irregularidad en las reservas, confirmaciones y/o en la realización de los viajes o en la prestación de los servicios como resultado de acontecimientos inesperados fuera del control de la Agencia de Viajes, la Agencia de Viajes quedará libre de cualquier responsabilidad legal al respecto de dichas irregularidades o incumplimientos.

10. Trámites administrativos y sanitarios

Vuelos internacionales: el Cliente debe asegurarse de que cumple con los requisitos de entrada de inmigrantes y que la documentación necesaria, como son el pasaporte y los visados (de tránsito, trabajo, turismo u otros) sean válidos y que cumpla con cualquier otro requisito de entrada extranjero. La Agencia de viaje no tiene ningún conocimiento especial sobre los requisitos de entrada extranjeros ni sobre los documentos de viaje necesarios. Instamos a los Clientes a que revisen las prohibiciones, advertencias, anuncios y avisos emitidos por los gobiernos y autoridades competentes antes de reservar su viaje a destinos internacionales.

Salud: Las recomendaciones sobre vacunas necesarias para viajar pueden cambiar por lo que usted debe consultar a su médico antes de partir. Es su responsabilidad asegurarse de que usted cumple con todos los requisitos sanitarios de entrada, que ha obtenido las vacunaciones recomendadas, toma toda la medicación recomendada y sigue los consejos médicos relacionados con su viaje. Los viajeros podrán

encontrar consejos médicos <http://www.exteriores.gob.es/> y en todo caso, si requiere de asesoramiento médico sobre su viaje, por favor póngase en contacto con su médico.

Se suele necesitar un pasaporte con validez de 10 años para todas las vacaciones que se ofrecen en el Sitio Web. Si el Cliente no dispone de un pasaporte con validez de 10 años, deberá confirmar con las autoridades emisoras competentes si su pasaporte es válido para viajar. La normativa de inmigración de algunos países extranjeros exige que el pasaporte de un Cliente siga siendo válido por un período de tiempo mínimo después de que el Cliente entre en ese país, que suele ser de 6 meses. Si el pasaporte de un Cliente está en su último año de validez, se recomienda al Cliente confirmar los requisitos del destino antes de realizar la planificación final de su viaje. El nombre indicado en el pasaporte debe coincidir con el que figure en el billete; de lo contrario, cabe que no se permita viajar al Cliente y que los seguros carezcan de validez. Si después de reservar unas vacaciones pero antes de viajar, cambia el nombre de cualquiera de los integrantes del pasaporte del Cliente (p. ej., por matrimonio), el Cliente deberá notificarlo a la Agencia de Viaje.

En lo que respecta a los vuelos nacionales, es obligatorio tener un documento de identidad (documento nacional de identidad (DNI), pasaporte o número de identidad de extranjero (NIE) en vigor. No obstante, ciertos vuelos nacionales que parten de la Terminal 1 de Madrid-Barajas y de la Terminal A del aeropuerto de Barcelona se consideran vuelos internacionales y por eso los pasajeros (incluidos los bebés y los niños) deben tener un DNI / pasaporte válido. En estos vuelos, los menores que viajan solos también necesitan una autorización firmada por los padres o tutores. La tarjeta de residencia no es suficiente para abordar esta clase de vuelos.

A los ciudadanos extranjeros se les recomienda informarse en su embajada u oficina de expedición de pasaportes para obtener asesoramiento sobre requisitos de visados y pasaportes exigidos en los países que vayan a visitar (y para su regreso al país de origen).

Hay que tener en cuenta que a menudo se tarda tiempo en obtener un visado. Por ello, se recomienda a los Clientes que lo soliciten con mucho tiempo de antelación. La Agencia de viaje no acepta ninguna responsabilidad por aquellos Clientes que no estén en posesión de los documentos de viaje correctos ni por la denegación de entrada en un vuelo o en un determinado país como consecuencia de no estar en posesión de un adecuado pasaporte, visado o cualquier otro documento de viaje exigido por la aerolínea, autoridad o país, incluyendo aquellos países en los que simplemente esté por tránsito o escala. Esto incluye todas las paradas que haga la aeronave, incluso si usted no abandona la aeronave o el aeropuerto correspondiente. Los Clientes deben asegurarse también de conocer todas las modificaciones que en los requerimientos de los visados se establezcan antes de que iniciar el viaje.

Aunque la mayoría de los viajes, incluidos los viajes a destinos internacionales, son completados sin incidentes, viajar a algunos destinos puede implicar un mayor riesgo que otros. La Agencia de viaje insta a los pasajeros a consultar todas las prohibiciones, advertencias, anuncios y consejos emitidos por el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación antes de reservar su viaje a destinos internacionales. Información sobre las condiciones de cada uno de los países y el nivel de riesgo asociado con los viajes a determinados destinos internacionales se puede encontrar en las siguientes fuentes:

(a) <http://www.exteriores.gob.es/>

(b) Ministerio de Relaciones Exteriores en los teléfonos 91 379 97 00, 91 379 83 00 y 91 379 17 00.

POR EL HECHO DE OFRECER VIAJES A DESTINOS INTERNACIONALES, LA AGENCIA DE VIAJE NO SERÁ RESPONSABLE NI GARANTIZA QUE EL VIAJE A ESTOS LUGARES SEA RECOMENDABLE O QUE NO SUPONGA UN RIESGO PARA EL VIAJERO.

Se aconseja a los ciudadanos españoles consultar en su Oficina de tramitación de DNI y de pasaporte la información exigida en relación a los requisitos exigidos en relación al pasaporte y DNI exigidos. Puede solicitar cita previa en <https://www.citapreviadnie.es/citaPreviaDniExp/>. Para más información sobre los requisitos relativos al visado, aconsejamos a los Clientes que contacten con la embajada del país al que pretenden viajar.

Los ciudadanos que no son españoles deberán consultar con su embajada u su Oficina de tramitación de visados para obtener información en relación a los requerimientos en exigidos en materia de visado y pasaporte por país de destino que desean visitar (así como para volver a España).

Todos los viajeros que entren en EE. UU. o que estén de tránsito en este país según las condiciones del Visa Waiver Program (VWP, Programa de exención de visados) deberán solicitar una autorización para viajar mediante el Electronic System for Travel Authorisation (ESTA). Reserve con tiempo suficiente para realizar la solicitud de ESTA. Se recomienda que dicha solicitud se efectúe, al menos, 72 horas antes de la salida. Para obtener más información, visite el sitio Web del US Department of Homeland Security en la dirección <https://esta.cbp.dhs.gov>.

11. Seguro de viaje

Los precios propuestos en el Motor de reservas no incluyen ningún tipo de seguro. Por ello, se recomienda contratar un seguro para la reserva del billete de avión que cubra las consecuencias de determinadas cancelaciones, así como un seguro de repatriación en caso de accidente o enfermedad. Para ello, durante la reserva, se ofrecen diversas fórmulas de seguros. Los riesgos que cubren, el coste de las pólizas y los importes garantizados se indican en el Motor de reservas a título informativo. En caso de formalización de un contrato de seguro, se facilitará la póliza de seguro al Cliente por correo electrónico y estará disponible durante el proceso de venta. Las reclamaciones en caso de siniestro se realizarán de conformidad con las condiciones del contrato de seguro y directamente ante la compañía aseguradora.

12. Programa de fidelización

Durante la reserva del billete de avión, el Cliente tendrá la posibilidad de introducir los datos relativos a los programas de fidelización del Proveedor de Viajes de los que el Cliente sea miembro. Cada uno de estos programas de fidelización está sujeto a condiciones generales propias de cada estructura. Esas condiciones generales podrían restringir los beneficios acordados a determinadas tarifas o clases. En caso de duda, se recomienda contactar con la estructura encargada del programa de fidelización. Los Proveedores de Viajes cuentan con sus propios reglamentos y normativas en lo que respecta a tarjetas de fidelización. Para cualquier consulta relativa a un programa de fidelización, sírvase contactar directamente con los Proveedores de Viajes.

13. Política de privacidad

13.1 En cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo (LOPD), la Agencia de viaje informa al Cliente que los datos personales serán tratados en un fichero automatizado, titularidad de MISTERFLY S.A.S Sucursal en España - Calle Aragón 264, 3-1ª, 08007 Barcelona, con el fin de prestarse nuestros servicios, así como para enviarse comunicaciones comerciales en la medida en que el Cliente da a la Agencia de viaje su consentimiento al efecto y, de forma puntual, para realizar encuestas, estadísticas y análisis de tendencias de mercado.

13.2 El Cliente puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al

tratamiento de sus datos de carácter personal, de conformidad con los artículos 15 y siguientes de la LOPD, dirigiéndote directamente al responsable del fichero: MISTERFLY S.A.S Sucursal en España - Calle Aragón 264, 3-1ª, 08007 Barcelona.

13.3 Asimismo, en virtud de lo establecido en la Directiva de la UE 95/46/CE y en el artículo 11 de la LOPD, la Agencia de viaje debe comunicar los datos del Cliente de carácter personal a (1) los Proveedores de viajes que correspondan (compañías aéreas, hoteles, etc.), quienes vendrán obligados a utilizarlos única y exclusivamente para dar cumplimiento a la entrega del producto o la prestación del servicio que el Cliente ha contratado, así como a la observancia del resto de disposiciones de la LOPD; y (2) asegurador en el caso de haber contratado un seguro de viaje.

14. Política de cookies

14.1 En cumplimiento con la Directiva de la UE 2009/136/CE y del artículo 22.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI), la Agencia de viaje le informa que este sitio Web acepta el uso de cookies.

14.2 Una cookie es un archivo de texto pequeño que se descarga en su equipo a través de los sitios Web que visita. Almacena datos que su navegador envía de nuevo a los sitios Web cada vez que los visita o a medida que navega de un sitio Web a otro. Algunas cookies resultan esenciales para poder usar satisfactoriamente un sitio Web, dado que permiten recordar información que ya se ha introducido, como vuelos que ha seleccionado o si ha iniciado sesión. Otras cookies almacenan hábitos de navegación y reserva para recopilar datos analíticos de la actividad del sitio Web o para mostrarle diferentes productos, según lo que parezca interesarle.

14.3 El Cliente debe configurar sus preferencias con respecto a las cookies en cada navegador (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox o Safari). Normalmente, existen varias maneras de gestionar las cookies: habilitar o deshabilitar las cookies por completo, eliminar cookies concretas que ya se han almacenado en el navegador, bloquear la posibilidad de que determinados sitios Web almacenen cookies en su equipo o bloquear las cookies de terceros (mientras el Cliente navega por un sitio Web, otro sitio Web almacena cookies en su equipo).

El Cliente debe que usar los siguientes enlaces para obtener más información sobre la gestión de cookies en cada uno de los principales navegadores:

- Internet Explorer: <https://support.microsoft.com/es-es/products/windows?os=windows-10>
- Google Chrome: https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=es&p=cpn_cookies
- Firefox: <https://support.mozilla.org/t5/Cookies-y-cach%C3%A9/Cookies-informaci%C3%B3n-que-los-sitios-web-guardan-en-tu-equipo/ta-p/15851>
- Safari: <https://support.apple.com/es-es>

Adicionalmente, el Cliente puede gestionar o eliminar todas las cookies desde un único sitio. Utiliza el siguiente enlace: <http://youronlinechoices.com>.

14.4 Este sitio Web utiliza diferentes tipos de cookies:

- **Cookies técnicas**, que resultan estrictamente necesarias para el funcionamiento del sitio Web.
- **Cookies de funcionalidad**, que resultan estrictamente necesarias para ofrecer los servicios solicitados por los usuarios del sitio Web.

- **Cookies analíticas**, que nos permiten comprobar cómo navegan los visitantes en el sitio Web, así como registrar los contenidos que ven y los que son del interés del Cliente. Estas cookies nos ayudan a mejorar el servicio que te ofrecemos, ya que de este modo podemos garantizar que nuestros usuarios encuentren la información que desean.
- **Cookies sociales**, que nos permiten hacer un seguimiento de las visitas procedentes de otros sitios Web con los que tenemos acuerdos de asociación.
- **Cookies asociadas**, que nos permiten hacer un seguimiento de las visitas procedentes de otros sitios Web con los que tenemos acuerdos de asociación.
- **Cookies de identificación**, que nos permiten identificar entre los visitantes del sitio Web aquellos que ya son nuestros clientes y/o usuarios registrados, con la finalidad de enviar comunicaciones comerciales personalizadas a los clientes y/o usuarios registrados que nos han visitado recientemente.
- **Cookies de publicidad basadas en el comportamiento**, que recopilan información sobre tus preferencias y elecciones en el sitio Web. Están destinadas a las redes publicitarias, que más tarde las utilizan para mostrar al Cliente publicidad personalizada en otros sitios Web.

15. Propiedad intelectual

El Cliente reconoce que la Agencia de Viajes es la propietaria del Motor de reservas. El Cliente reconoce el carácter original del software y su protección en virtud de las disposiciones del código de la propiedad intelectual francés y de convenios internacionales. Todos los elementos del Motor de reservas, ya sean visuales o sonoros, incluida la tecnología subyacente, están protegidos por derechos de autor, marcas o patentes. Asimismo, las marcas, logotipos, diseños y modelos que se muestran en el sitio web son propiedad exclusiva de la Agencia de Viajes. Su divulgación no se interpretará en ningún caso como una concesión de licencia o derecho de utilización de ningún tipo para dichas marcas y elementos distintivos protegidos por derechos de autor. Por lo tanto, su utilización constituiría una falsificación. Tampoco podrá copiarse, reproducirse, publicarse, republicarse, descargarse, transmitirse o distribuirse ningún documento obtenido del Motor de reservas de ninguna manera. No obstante, será posible descargar una copia de dichos documentos a un ordenador para un uso personal y solo con fines no comerciales, siempre que no se modifique la información que contienen y se conserven intactos todos los derechos de copyright y otros derechos de propiedad. La modificación de estos documentos o su utilización con un fin distinto constituirá una violación del derecho de propiedad intelectual de la Agencia de Viajes. El Cliente se abstendrá de menoscabar en modo alguno los derechos de propiedad de la Agencia de Viajes. Cualquier enlace de hipertexto que reenvíe al Motor de reservas y utilice la técnica del "framing" o del "in-line linking" queda formalmente prohibido. En cualquier caso, si la Agencia de Viajes así lo solicita, se procederá a la retirada de cualquier enlace.

16. Estipulaciones varias

16.1 Derecho de desistimiento

De conformidad con el artículo 103. a) del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, el derecho de desistimiento no se podrá ejercer en el caso de adquisición de servicios turísticos como los que se ofrecen en el Motor de reservas. En consecuencia, los servicios turísticos reservados a través del Motor de reservas quedarán exclusivamente supeditados a las condiciones de cancelación y modificación previstas en las presentes condiciones o en las condiciones específicas del Proveedor de Viajes.

16.2 Reclamaciones

Todas las consultas o reclamaciones relativas a la contratación de servicios turísticos deberán dirigirse al servicio de atención al cliente. Si, tras consultar con el servicio de atención al cliente de la Agencia de

Viajes, la respuesta no fuese satisfactoria y/o a falta de una respuesta en el plazo de 60 días, el Cliente podrá recurrir a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Comisión Europea se encuentra disponible en <http://ec.europa.eu/odr>.

16.3 Pruebas

Se acuerda de manera expresa que, salvo error manifiesto por parte del Proveedor de Viajes o de la Agencia de Viajes, al respecto del cual el Cliente deberá aportar pruebas, los datos almacenados en el sistema de información de la Agencia de Viajes y/o del Proveedor de Viajes tendrán valor probatorio en lo que respecta a las reservas que el Cliente haya formalizado. Los datos en soporte informático o electrónico constituirán pruebas válidas y, como tales, podrán presentarse en las mismas condiciones y con el mismo valor probatorio que cualquier documento emitido, recibido o conservado por escrito.

16.4 Invalidación parcial - Integridad - Modificación de las condiciones

16.4.1 Invalidación parcial. Si cualquiera de las cláusulas de las presentes condiciones fuese o pasase a ser ilegal o inaplicable, se acuerda que el resto de estipulaciones de las presentes condiciones continuarán siendo legales y vinculantes para las partes (Cliente y Agencia de Viajes) de forma independiente a la(s) cláusula(s) ilegal(es) o inaplicable(s).

16.4.2 Integridad. Si cualquiera de las estipulaciones de las presentes condiciones se declarase nula o improcedente en virtud de una disposición legal o normativa en vigor y/o de una decisión judicial legitimando la cosa juzgada, dicha estipulación se considerará no redactada y no conllevará la anulación del resto de estipulaciones.

16.4.3 Modificación de las condiciones de venta. Las condiciones podrán modificarse en todo momento y sin previo aviso. Estas modificaciones se llevarán a cabo mediante la actualización y fechado de las susodichas condiciones. Estas modificaciones no se aplicarán a las reservas efectuadas con anterioridad. Por lo tanto, el Cliente tiene la obligación de consultar las condiciones generales en el momento de realizar la reserva con el fin de asegurarse de las estipulaciones que están en vigor en cada momento. Será responsabilidad del Cliente adaptar sus propias condiciones de venta y documentos contractuales a las especificaciones de la Agencia de Viajes.

17. Legislación aplicable y atribución de competencias

Las condiciones de venta y utilización regirán las relaciones entre las partes al amparo del derecho español. Cualquier conflicto relativo a su interpretación y/o ejecución se resolverá ante los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Barcelona, de acuerdo con la legislación vigente.