

Condiciones de venta y utilización del sitio web

Actualizadas a 17 de febrero 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 en 25, rue de Ponthieu – F-75008 París 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 Cesión del contrato

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 múltiples

4.8 Equipaje

4.9 Vuelos directos y con escala

4.10 Duración del vuelo

4.11 Reglamento CE 261/2004 – Denegación de embarque, cancelación y retraso

- 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 de paquetes dinámicos y alojamiento

- 6.1 Duración de la estancia
- 6.2 Entrada a y salida de las habitaciones
- 6.3 Tipos de habitación
- 6.4 Clasificación de establecimientos
- 6.5 Comidas
- 6.6 Actividades
- 6.7 Desalojo y modificación de hoteles
- 6.8 Transporte ferroviario
- 6.9 Títulos de viaje
- 6.10 Fotos e ilustraciones
- 6.11 Extras
- 6.12 Objetos de valor y equipaje
- 6.13 Estipulaciones varias

7. Responsabilidad y garantías

8. Casos de fuerza mayor y naturaleza de la red

9. Trámites administrativos y sanitarios

10. Seguro de viaje

11. Programa de fidelización

12. Datos personales y cookies

13. Propiedad intelectual

14. Estipulaciones varias

14.1 Derecho de desistimiento

14.2 Reclamaciones

14.3 Pruebas

14.4 Invalidez parcial - Integridad - Modificación de las condiciones

15. 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, empresa francesa “société par actions simplifiées” inscrita en el Registro Mercantil de París con el número 807 712 690 y cuya sede social se encuentra en 25, rue de Ponthieu, F-75008 París; inscrita asimismo en el Registro de Operadores de Viajes y estancias de Atout France, sita en 79/81 rue de Clichy F-75009 París, con el número IM075140074; titular de una póliza de seguros de la compañía Hiscox, sita en 19, rue Louis Le Grand – F-75002 París, y miembro de IATA (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.

"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, de conformidad con el artículo L.322-1 del código de aviación civil francés. La responsabilidad de la Agencia de Viajes estará sujeta al régimen establecido en el artículo L.211-18 del código de turismo francés y 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 de los artículos L.211-1 y siguientes del código de turismo francés. 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. Una vez tramitado el pedido, la Agencia de Viajes enviará un email de confirmación. Este primer 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.

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;

- Paypal: “en la etapa de pago, simplemente haga clic en “Pago con Paypal” para acceder a la página web de Paypal y de esa manera confirmar la reservación así como el pago.”
- 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. Advertencia: los gastos derivados de la transferencia serán por cuenta del Cliente;

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.

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 podrá solicitar la devolución de determinadas tasas de aeropuerto derivadas del billete. El reembolso estará sujeto a una facturación de costes que ascenderá al 20% del importe de las tasas reembolsables. Algunas Compañías Aéreas no reembolsan las tasas relativas a billetes de avión parcialmente utilizados. En cualquier caso, el Cliente solo podrá obtener el reembolso una vez y dicho reembolso estará sujeto a las condiciones de la Compañía Aérea correspondiente.

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 expediente y 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 Modificación de un elemento esencial del contrato. La modificación de un elemento esencial del contrato de viaje por parte de la Agencia de Viajes con anterioridad a la salida se registrará por el artículo R211-11 del código de turismo francés que se ha reproducido en las Condiciones Generales de Venta.

3.5.2 Imposibilidad de prestar una parte importante de los servicios. Si la Agencia de Viajes no estuviese en disposición de prestar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, la Agencia de Viajes se atenderá a lo establecido en el artículo R. 211-13 del código de turismo francés que se ha reproducido en las Condiciones Generales de Venta.

3.6 Cesión del contrato

De conformidad con el artículo L.211-11 del código de turismo francés, 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 7 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 7 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.

Para obtener una mayor información, la Agencia de Viajes invita al Cliente a visitar la página web de la Dirección General de Aviación Civil francesa (DGAC) con el fin de familiarizarse con las medidas y descargarse el documento relativo a las medidas de restricción para líquidos en equipajes de cabina. 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 combustible) 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 los artículos R-211-15 y siguientes del código de turismo francés, 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 de paquetes dinámicos y alojamiento

6.1 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.

6.2 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.

6.3 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.

6.4 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.

6.5 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.

6.6 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.

6.7 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.

6.8 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.

6.9 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.

6.10 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.

6.11 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.

6.12 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.

6.13 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.

7. 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.

8. 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.

9. Trámites administrativos y sanitarios

Las compañías aéreas exigen la presentación del DNI o Pasaporte a todos los pasajeros y en todos los vuelos, para verificar la identidad de los viajeros. Los menores también deberán viajar convenientemente identificados y debidamente autorizados, se ruega consultar la recomendación de viajes con menores en www.maec.es. La documentación se pedirá tanto en los mostradores de facturación como en las puertas de embarque. Es tu responsabilidad informarte y cumplir con los requisitos necesarios para realizar el viaje (pasaporte, visado, vacunas, o inclusive presentar el billete del vuelo de regreso en caso de adquirir sólo el de ida, etc), no teniendo derecho a ningún tipo de reembolso en caso de denegarte el embarque por no cumplir los requisitos exigidos. Consulta las condiciones necesarias para viajar en: www.maec.es

10. 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.

11. 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.

12. Datos personales y cookies

En el marco de la reserva, los datos personales recogidos serán objeto de un tratamiento informático. Se invita al Cliente a familiarizarse con las condiciones relativas a datos personales. En caso de contradicción entre las presentes condiciones y las condiciones relativas a datos personales, estas últimas prevalecerán.

13. 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.

14. Estipulaciones varias

14.1 Derecho de desistimiento

De conformidad con las disposiciones del código de consumo francés y del Artículo 103. a) del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, por el cual 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.

14.2 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 un procedimiento de mediación convencional ante la autoridad mediadora en materia de turismo y viajes (Médiateur du Tourisme et du Voyage) cuyos datos y formas de contacto se pueden consultar en la página web www.mtv.travel.

14.3 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.

14.4 Invalidación parcial - Integridad - Modificación de las condiciones

14.4.1 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).

14.4.2 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.

14.4.3 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.

15. Legislación aplicable y atribución de competencias

Las condiciones de venta y utilización regirán las relaciones entre las partes al amparo del derecho francés. Cualquier conflicto relativo a su interpretación y/o ejecución se resolverá ante el tribunal mercantil de París.

CONDICIONES GENERALES DE VENTA

De conformidad con las disposiciones del código de turismo francés, las estipulaciones reproducidas a continuación no serán aplicables a operaciones de reserva o de venta de títulos de transporte que no se engloben en el marco de un paquete turístico. El conjunto de informaciones contenidas en el sitio web constituyen la información previa. Por lo tanto, salvo estipulación en contrario, las características, condiciones especiales y precios del viaje que se indican en el sitio web pasarán a ser condiciones contractuales a partir de la aceptación de las condiciones de venta.

EXTRACTO DEL CÓDIGO DE TURISMO FRANCÉS

Artículo R211-3

Sin perjuicio de excepciones previstas en el tercer y cuarto párrafos del artículo L. 211-7, cualquier oferta o venta de servicios de viajes o estancias implica la entrega de los documentos adecuados conforme a las normas definidas en el presente apartado.

En el caso de la venta de títulos de transporte aéreo o de títulos de transporte de línea regular no acompañados de servicios vinculados a dichos transportes, el vendedor entregará al comprador uno o varios billetes para el viaje en su totalidad, emitidos por el transportista o bajo su responsabilidad. En el caso del transportes a medida, deberá mencionarse el nombre y domicilio del transportista en cuyo nombre se han emitido los billetes.

La facturación independiente de los diversos elementos de un mismo paquete turístico no exime al vendedor de sus obligaciones establecidas en las disposiciones reglamentarias del presente apartado.

Artículo R211-3-1

El intercambio de información precontractual o la provisión de las condiciones contractuales deberá realizarse por escrito. Dicho intercambio o provisión podrá llevarse a cabo también por vía electrónica en las condiciones de validez y de ejercicio previstas en los artículos 1369-1 a 1369-11 del código civil francés. Deberá mencionarse el nombre o la razón social y el domicilio del vendedor, así como su inscripción en el registro, tal y como se indica en el artículo L. 141-3 o, en su defecto, el nombre, el domicilio y el registro de

la federación o asociación mencionadas en el segundo párrafo del artículo [R. 211-2](#).

Artículo R211-4

Con anterioridad a la formalización del contrato, el vendedor debe comunicar al consumidor las informaciones relativas al precio, las fechas y otros elementos constitutivos de la prestación de servicios relativos al viaje o a la estancia, tales como:

- 1° El destino, los medios, las características y las categorías de transporte utilizados;
- 2° El modo de alojamiento, su ubicación, su nivel de confort, sus principales características, su homologación y la clasificación turística correspondiente a la normativa o a las costumbres del país de destino;
- 3° Los servicios de restauración propuestos;
- 4° La descripción del itinerario si se trata de un circuito;
- 5° Los trámites administrativos y sanitarios exigidos para los ciudadanos nacionales u originarios de otro Estado miembro de la Unión Europea o de un Estado firmante del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, en particular en el caso de que deban atravesarse fronteras, así como los plazos de cumplimiento de dichos trámites;
- 6° Las visitas, excursiones y otros servicios incluidos en el paquete o disponibles con un coste adicional;
- 7° El número de personas mínimo y máximo necesarios para realizar el viaje o la estancia, así como, si la realización del viaje o de la estancia dependiese de la consecución de un número mínimo de participantes, la fecha límite para informar al consumidor en caso de anulación del viaje o de la estancia; no pudiendo fijarse dicha fecha a menos de veintinueve días de la salida;
- 8° El importe o el porcentaje del precio que deberá abonarse en concepto de anticipo al formalizar el contrato, así como el calendario de pago del saldo restante;
- 9° Las modalidades de revisión de los precios con arreglo a lo establecido en el contrato de conformidad con el artículo [R. 211-8](#);
- 10° Las condiciones de cancelación de carácter contractual;
- 11° Las condiciones de cancelación definidas en los artículos [R. 211-9](#), [R. 211-10](#) y [R. 211-11](#);
- 12° La información relativa a la formalización facultativa de una póliza de seguro que cubra las consecuencias de ciertos casos de cancelación o de un contrato de asistencia que cubra ciertos riesgos especiales como por ejemplo los gastos de repatriación en caso de accidente o enfermedad;
- 13° En caso de que el contrato incluya servicios de transporte aéreo, la información, para cada tramo de vuelo, prevista en los artículos [R. 211-15](#) a [R. 211-18](#).

Artículo R211-5

La información previa comunicada al consumidor será vinculante para el vendedor, salvo en el caso de que el vendedor se haya reservado de forma explícita el derecho de modificar determinados elementos. En dicho caso, el vendedor deberá indicar claramente en qué medida puede realizarse dicha modificación y qué elementos pueden modificarse.

En cualquier caso, el vendedor deberá informar al consumidor acerca de las modificaciones realizadas a la información previa antes de formalizar el contrato.

Artículo R211-6

El contrato formalizado entre el vendedor y el comprador deberá redactarse por escrito y por duplicado. Ambas copias deberán estar firmadas por las dos partes, y una de ellas deberá entregarse al comprador. En caso de que el contrato se formalice por vía electrónica, serán de aplicación los artículos [1369-1](#) a [1369-11](#) del código civil francés. El contrato deberá incluir las siguientes cláusulas:

- 1° El nombre y domicilio del vendedor, de su garante y de su asegurador, así como el nombre y domicilio del organizador;
- 2° El o los destinos del viaje y, en caso de una estancia fraccionada, los diferentes periodos con sus fechas respectivas;
- 3° Los medios, las características y las categorías de los transportes utilizados, las fechas y los lugares de salida y de regreso;
- 4° El modo de alojamiento, su ubicación, su nivel de confort, sus principales características y la clasificación turística correspondiente a la normativa o a las costumbres del país de destino;
- 5° Los servicios de restauración propuestos;
- 6° El itinerario si se trata de un circuito;
- 7° Las visitas, las excursiones y el resto de servicios incluidos en el precio total del viaje o de la estancia;
- 8° El precio total de los servicios facturados, así como la indicación de cualquier posible revisión de dicha facturación en virtud de las disposiciones del artículo [R. 211-8](#);
- 9° La indicación, si procede, de los impuestos o las tasas correspondientes a ciertos servicios, tales como la tasa de aterrizaje, de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos, o los impuestos turísticos si no están incluidos en el precio del o de los servicios prestados;
- 10° El calendario y las modalidades de pago del precio, teniendo en cuenta que el último pago efectuado por el comprador no puede ser inferior al 30% del precio del viaje o de la estancia y debe abonarse en el momento de la entrega de los documentos necesarios para realizar el viaje o la estancia;
- 11° Las condiciones especiales que hubiese solicitado el comprador y hubiese aceptado el vendedor;
- 12° El modo en el que el comprador puede presentar una reclamación ante el vendedor por el incumplimiento o la ejecución inadecuada del contrato, reclamación que deberá enviarse lo antes posible por cualquier medio que permita obtener un acuse de recibo por parte del vendedor y, si fuese necesario, comunicada por escrito al organizador del viaje y al prestatario de los servicios pertinentes;
- 13° La fecha límite para informar al comprador en caso de que el vendedor vaya a cancelar el viaje o la estancia, siempre y cuando la realización del viaje o de la estancia requiera un número mínimo de participantes, conforme a las disposiciones del párrafo 7º del artículo [R. 211-4](#);
- 14° Las condiciones de cancelación de carácter contractual;
- 15° Las condiciones de cancelación previstas en los artículos [R. 211-9](#), [R. 211-10](#) y [R. 211-11](#);
- 16° Los detalles relativos a los riesgos cubiertos y el importe de las garantías objeto de la póliza de seguro que cubra las consecuencias de la responsabilidad civil profesional del vendedor;

17° Los detalles relativos a la póliza de seguros suscrita por el comprador que cubra las consecuencias de determinados casos de cancelación (número de póliza y nombre del asegurador), así como los detalles relativos al contrato de asistencia que cubra ciertos riesgos especiales como los gastos de repatriación en caso de accidente o enfermedad; en este último caso, el vendedor deberá entregar al comprador un documento que precise como mínimo los riesgos cubiertos y los riesgos excluidos;

18° La fecha límite para informar al vendedor en caso de que el comprador desee ceder el contrato;

19° El compromiso de entregar al comprador, como mínimo diez días antes de la fecha prevista de salida, la siguiente información:

a) El nombre, domicilio y número de teléfono del representante local del vendedor o, en su defecto, los nombres, direcciones y números de teléfono de los organismos locales que puedan ayudar al consumidor en caso de dificultades o, en su defecto, un número de teléfono que permita ponerse en contacto con el vendedor de manera urgente;

b) Para los viajes y las estancias de menores de edad en el extranjero, un número de teléfono y una dirección que permitan establecer un contacto directo con el niño o el responsable presente durante la estancia;

20° La cláusula de rescisión y de reembolso sin penalizaciones del importe abonado por el comprador en caso de incumplimiento de la obligación de información prevista en el párrafo 13° del artículo R. 211-4;

21° El compromiso de entregar al comprador, con tiempo suficiente antes del inicio del viaje o de la estancia, los horarios de salida y de llegada.

Artículo R211-7

El comprador puede ceder su contrato a un cesionario que cumpla las mismas condiciones que el comprador para realizar el viaje o la estancia, siempre y cuando el contrato no haya surtido aún ningún efecto.

Salvo que exista una cláusula más favorable para el cesionario, este último deberá informar al vendedor de su decisión por cualquier medio que le permita obtener un acuse de recibo en un plazo máximo de siete días antes del inicio del viaje. De tratarse de un crucero, el plazo será de quince días. La cesión no está sujeta en ningún caso a la autorización previa del vendedor.

Artículo R211-8

En caso de que el contrato incluya la posibilidad explícita de revisar el precio, dentro de los límites previstos en el artículo L. 211-12, deberán mencionarse las modalidades precisas de cálculo, tanto al alza como a la baja, de las variaciones del precio, y en particular el importe de los gastos de transporte y las tasas asociadas, la o las monedas que puedan afectar al precio del viaje o de la estancia, la parte del precio sujeta a variaciones y el tipo de cambio de la o las monedas utilizado como referencia para establecer el precio que figura en el contrato.

Artículo R211-9

En caso de que, antes de la salida del comprador, el vendedor se vea obligado a modificar alguno de los elementos esenciales del contrato, tales como una subida significativa del precio, y en caso de que ignorara la obligación de información mencionada en el párrafo 13° del artículo R. 211-4, el comprador podrá, sin menoscabo de los recursos compensatorios que pudieran corresponderle por los posibles daños sufridos y tras haber sido informado por el vendedor por cualquier medio que permita obtener un acuse de recibo:

- rescindir el contrato y obtener el reembolso inmediato del importe abonado sin penalizaciones;

- o bien aceptar la modificación o el viaje de sustitución propuesto por el vendedor. En este caso, ambas partes deberán firmar una cláusula adicional que precise las modificaciones realizadas. Cualquier disminución del precio deberá deducirse del saldo restante a pagar por el comprador y, si el pago ya realizado por este último excede el precio de la prestación modificada, dicho importe percibido en exceso deberá reembolsarse antes de la fecha de salida.

Artículo R211-10

Tal y como se establece en el artículo L. 211-14, en caso de que el vendedor anule el viaje o la estancia antes de la salida del comprador, el vendedor deberá informar al comprador por cualquier medio que permita obtener un acuse de recibo. El comprador, sin menoscabo de los recursos compensatorios que pudieran corresponderle por los posibles daños sufridos, recibirá de inmediato el reembolso del importe abonado en su totalidad y sin penalizaciones, así como una indemnización de un importe al menos equivalente a la penalización que habría debido abonar si la cancelación hubiera sido solicitada por él mismo en dicha fecha.

Las disposiciones del presente artículo no constituyen en modo alguno un obstáculo para la firma de un acuerdo amistoso que recoja la aceptación del comprador de la propuesta de viaje o estancia de sustitución del vendedor.

Artículo R211-11

En caso de que, tras la salida del comprador, el vendedor no pueda proporcionar una parte preponderante de los servicios previstos en el contrato que represente un porcentaje importante del precio abonado por el comprador, el vendedor tomará de inmediato las siguientes medidas, sin menoscabo de los recursos compensatorios que pudieran corresponderle por los posibles daños sufridos:

- proponer servicios alternativos a los servicios previstos, asumiendo cualquier posible coste adicional y, si los servicios que el comprador hubiese aceptado fuesen de calidad inferior, reembolsarle la diferencia de precio a su regreso;

- o bien, si no puede ofrecer ningún servicio alternativo o si el comprador los rechaza por cualquier motivo válido, proporcionar al comprador, sin coste adicional alguno, billetes de transporte que le permitan regresar en condiciones equivalentes al lugar de salida o a otro lugar que ambas partes acuerden.

Las disposiciones del presente artículo serán de aplicación en caso de incumplimiento de la obligación prevista en el párrafo 13° del artículo R. 211-4.