

## **CAMINOSYRUTAS.COM - CONDICIONES GENERALES**

Las Condiciones Generales que a continuación se indican regulan el uso de la página web **CAMINOSYRUTAS.COM** en adelante, (la "**Página Web**"), cuya dirección URL es <http://www.caminosyrutas.com> a través de la cual comercializa sus productos/servicios Alegria y Emoción, S.L. (en adelante "**Alegría y Emoción**"), sociedad con domicilio en c/ Lealtad, 21-1º C, 39002 Santander-España, con CIF número B39783303, inscrita en el Registro Mercantil de Santander, Tomo 1.061, Folio 81, Hoja S-28.296.

**Alegría y Emoción** ofrece la utilización de la Pagina Web a los usuarios, condicionado a la aceptación sin modificaciones por el usuario (en adelante, el "Usuario") de las Condiciones Generales aquí enunciadas. Se entiende que el Usuario está de acuerdo con la totalidad de dichas Condiciones Generales. Si el Usuario no está de acuerdo con las mismas, no tendrá derecho a utilizar la Pagina Web de **Alegría y Emoción**.

El Usuario declara que es mayor de edad (mayor de 18 años) y dispone de la capacidad legal necesaria para vincularse por este acuerdo y para utilizar la Pagina Web de conformidad con las Condiciones Generales aquí enunciadas, que comprende y entiende en su totalidad.

El Usuario asimismo declara que toda la información suministrada por él para el acceso a la Pagina Web y en el curso de la utilización del mismo, es verdadera, completa y precisa y se compromete a mantenerla actualizada.

Es obligatorio que, con anterioridad a la ejecución de su compra, el Usuario lea y comprenda las condiciones generales que a continuación se determinan, así como la información adicional y las condiciones específicas del producto y/o servicio que tiene intención de contratar o adquirir.

### **1. DATOS PERSONALES**

**Alegría y Emoción** se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto de los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos de forma confidencial, y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, a través del alojamiento de éstos datos en servidores que cumplan los requisitos establecidos por la legislación española en materia de protección de datos.

El **Usuario** consiente expresamente que los datos así registrados podrán ser utilizados para la realización de estadísticas, la remisión de publicidad y otras promociones comerciales, la realización de concursos con premio, la suscripción a boletines informativos, la administración del servicio suscrito y la gestión de incidencias.

### **2. UTILIZACIÓN DE LA WEB.**

La Pagina Web es única y exclusivamente para uso personal de los Usuarios. Se prohíbe su modificación, reproducción, duplicación, copia, distribución, venta, reventa y demás formas de explotación con fines comerciales o no. Usted se compromete a no utilizar la Pagina Web para fines ilegales o prohibidos.

En particular, el Usuario la Pagina Web acepta que únicamente utilizará la Pagina Web para sí y que los productos o servicios adquiridos a través la Pagina Web serán para uso o consumo propio o de las personas en nombre de las cuales esté legalmente autorizado para actuar. El Usuario no revenderá productos o servicios adquiridos a través la Pagina Web a otras personas.

### **3. REGISTRO.**

El **Usuario** podrá registrarse en la Pagina Web rellenando sus Datos Personales y escogiendo una contraseña junto a la dirección de correo electrónico que desee asociar a su registro. Posteriormente le serán confirmados sus datos

de acceso vía correo electrónico. El **Usuario** se compromete a custodiar debidamente los datos necesarios para el acceso en su nombre la Pagina Web, siendo responsable de su uso fraudulento por terceras personas a las que haya facilitado los mismos

#### 4. ADQUISICIÓN DE SERVICIOS.

La realización por parte del **Usuario** de reservas de los servicios que se pueden encontrar en la Pagina Web, se podrá realizar a través de la pagina web [www.caminosyrutas.com](http://www.caminosyrutas.com).

La formalización del contrato se realiza en el mismo momento de la manifestación de la aceptación y su confirmación vía correo electrónico. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, el documento electrónico en que se formalice el contrato para la adquisición de cualquier de los **Servicios**, será archivado en los registros de **Alegría y Emoción**. El contrato podrá formalizarse en todas las lenguas en las que la Pagina Web resulta accesible.

La adquisición por parte del **Usuario** de cualquiera de los **Servicios** ofertados por los distintos **Proveedores** a través de la Pagina Web, individual o junto a otros, quedará sujeta a los términos y condiciones específicos de cada uno de los mismos.

La adquisición del derecho a recibir o disfrutar cualquier **Servicio** contratado, sólo será efectiva en el momento en que **Alegría y Emoción** realice el cargo de manera válida en la tarjeta de crédito o débito suministrada o se reciba, en aquellos supuestos en que así se permita, la transferencia por el importe total de dicha compra,. **Alegría y Emoción** se reserva la facultad, de cancelar las **Reservas** efectuadas en caso de impago, devolución del cobro, tarjeta denegada, falsedad en los datos aportados o en el supuesto de imposibilidad manifiesta para comprobar y verificar los datos de la tarjeta facilitada. El **Usuario** responderá de que las tarjetas de crédito o débito que utiliza son de su propiedad y existen suficientes saldos asociados para cubrir el coste del **Servicio** contratado.

**Alegría y Emoción** entregará al cliente un **documento** a través de email, en el que se especificarán los servicios contratados.

Las descripciones de los viajes que figuran en la Página **Web** especifican los **Servicios** incluidos en el precio de cada viaje. Los precios se indican en diferentes divisas, si bien el cargo para el supuesto de contratación de alguno de los **Servicios**, se realizará siempre en euros (EUR).

La información que contiene la Página Web es responsabilidad de múltiples empresas (agencias de viajes, tour operadores, compañías aéreas, hoteles, etc.). Éstas se reservan el derecho a modificar la información relativa a sus productos y ofertas, como pueden ser la ruta de los vuelos o las características de los viajes.

Por otro lado, otros productos son ofertados directamente por **Alegría y Emoción**, como vendedor directo en adelante, ("Principal"). Consecuentemente, el contrato referente al producto se formaliza entre éste y el Usuario.

Cuando **Alegría y Emoción** actúa como Principal, las operaciones de reserva y venta de productos que aparecen en la Página Web se realizan bajo el Título-Licencia de Agencia de Viajes CICA39103

En este caso lo siguiente es aplicable:

##### 4.1 CONTRATACIÓN DEL VIAJE:

4.1.1. El usuario que quiera contratar cualquiera de los viajes combinados ofertados deberá realizar previamente una solicitud de reserva. Para formalizar la reserva será necesario cumplimentar el formulario de solicitud de reserva que aparece en la Página Web y abonar el 50% del importe total del viaje. Una vez recibido el formulario

de inscripción y el abono correspondiente del 50%, el cliente recibirá la comunicación con la confirmación de la reserva formal. Si se confirma la reserva, la suma entregada se imputará al precio del viaje y, en caso de no poder confirmarla, las cantidades entregadas serán reembolsadas al usuario. Si el usuario desistiera de su solicitud de reserva, se le reintegrará la suma entregada, deducidos, en su caso, los importes a los que se hace referencia en la cláusula 9ª, excepto en el supuesto establecido en la cláusula 10ª.

4.1.2. Una vez confirmada la reserva por parte de **Alegria y Emoción**, el usuario deberá abonar el importe restante del viaje. Dicho pago deberá efectuarse a más tardar 30 días antes de la salida. En las reservas solicitadas y/o confirmadas dentro de los 30 días antes de la salida, el usuario está obligado a realizar el pago del resto del precio en el mismo momento en que los servicios le sean confirmados.

4.1.3. De no procederse al pago del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el usuario desiste del viaje solicitado, en cuyo caso será de aplicación lo establecido en la cláusula 4.1.1 para el caso de desistir el usuario.

## **4.2 PRESTACIONES DE LOS VIAJES:**

Las prestaciones que incluye el viaje combinado que se contrate serán las que resulten de la información proporcionada en la página web. Sólo se podrá modificar previo acuerdo con los usuarios o cuando **Alegria y Emoción** realice algunos cambios que sean necesarios para el buen fin del viaje combinado y no sean significativos.

4.2.1 El alojamiento en las etapas se realizará en establecimientos de la categoría y características indicadas en la página web. Se oferta la posibilidad de proporcionar el alojamiento indistintamente en diferentes establecimientos relacionados por el tipo de producto, los cuales, en beneficio del usuario y para evitar pérdidas innecesarias de tiempo, podrán ser sustituidos por **Alegria y Emoción** por otros de similar categoría y zona de los que se indica, motivo por el cual el nombre del establecimiento no será un elemento esencial. En cualquier caso, los usuarios podrán ser alojados en establecimientos hoteleros cuya situación sea distinta a la indicada, incluso en el entorno ó alrededores de las ciudades previstas y que fuesen objeto de la visita.

## **4.3 ASISTENCIA DURANTE EL VIAJE:**

4.3.1 **Alegria y Emoción** pondrá a disposición de los clientes durante el viaje un teléfono de asistencia las 24 horas todos los días, para uso exclusivo en caso de dificultades durante el desarrollo del viaje.

## **4.4 ANULACIONES:**

4.4.1 En todo momento el usuario podrá desistir de los servicios solicitados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, pero deberá indemnizar a **Alegria y Emoción** en las cuantías que a continuación se indican. Abonará los gastos de gestión, los de anulación, si los hubiere, y una penalización consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con más de 10 días y menos de 25 días de antelación a la fecha de comienzo del viaje, el 15% entre los 10 y 3 días y el 25% si se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida. De no presentarse a la salida, el usuario no tendrá derecho a reembolso de ninguna cantidad. El usuario no deberá abonar porcentaje alguno en concepto de penalización si el desistimiento tiene lugar por causas de fuerza mayor pero deberá abonar en todos los casos los gastos de gestión y anulación que produzca el desistimiento. Para la determinación de los gastos de gestión se establece a tanto alzado la cantidad de 10 euros por etapa.. Debido a las condiciones especiales de contratación, también podrá originar gastos de anulación el servicio de alojamiento cuando se desista con menos de 10 días de antelación a la fecha de salida del viaje.

4.4.2 En el supuesto que el usuario desista por causa de fuerza mayor, se deberá justificar la causa aducida de forma fehaciente en un plazo máximo de 72 horas siempre que sea posible.

#### 4.5 ALTERACIONES:

4.5.1 **Alegría y Emoción** facilitará a sus clientes la totalidad de los servicios contratados con las condiciones y características estipuladas, procediendo, en caso de que se produzcan alteraciones, de acuerdo con los siguientes extremos.

- a) En el supuesto que, antes de la salida del viaje, **Alegría y Emoción** se viera obligado a modificar de forma significativa algún elemento esencial, se pondrá en conocimiento del usuario. Se considerará que los cambios son significativos si impiden la realización de los fines de éste. En tal supuesto, el usuario podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna ó aceptar las modificaciones en la que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El usuario debe comunicar la decisión que adopte a **Alegría y Emoción** dentro de los 3 días siguientes de ser notificado de la modificación. En el supuesto que el usuario no comunique su decisión, se entenderá que opta por la resolución del contrato.
- b) Si el usuario opta por resolver el contrato tendrá derecho al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente, siempre que **Alegría y Emoción** pueda proponérselo. Si el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, **Alegría y Emoción** deberá reembolsar al usuario cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio. Este mismo derecho corresponderá al usuario que no obtuviera confirmación de la reserva en los términos estipulados. En los anteriores supuestos, **Alegría y Emoción** será responsable del pago al usuario de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento de contrato, que será del 5% del total del viaje si el citado incumplimiento se produce entre los 2 meses y 15 días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10% si se produce entre los 15 días y 3 días anteriores y el 25% si el incumplimiento se produce en las 48 horas anteriores. No existirá obligación de indemnizar cuando la cancelación se deba a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas circunstancias no habrían podido evitarse a pesar de actuar con la diligencia debida.
- c) En el caso que después de la salida del viaje, **Alegría y Emoción** no suministre ó compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el usuario y, en su caso, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si las soluciones adoptadas por **Alegría y Emoción** fueran inviables ó el usuario no las aceptase por motivos razonables, se facilitará a éste sin suplemento en el precio el regreso al lugar de salida en un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje ó cualquier otro que ambos hayan convenido sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda.
- d) En ningún caso todo aquello no incluido en el contrato de viaje combinado, tales como billetes de transporte desde el lugar de origen del pasajero al lugar de salida, ó viceversa, reservas de hotel en días previos ó posteriores al viaje, serán responsabilidad de **Alegría y Emoción**, no existiendo obligación de indemnizar por esos posibles gastos de servicios si el viaje se cancela por las causas previstas en el último párrafo del apartado b) de esta cláusula.

#### **4.6 DEBER DE COLABORACIÓN DEL CLIENTE EN EL DESARROLLO DEL VIAJE:**

4.6.1 El usuario deberá atenerse a las indicaciones que se le facilite para la adecuada ejecución del viaje, así como a las reglamentaciones que son de general aplicación a los usuarios de los servicios comprendidos en el viaje combinado. En particular guardará el debido respeto y observará una conducta que no perjudique el normal desarrollo de la prestación de los servicios. La infracción grave de estos deberes faculta a **Alegría y Emoción** para resolver el contrato de viaje combinado.

4.6.2 Cuando el usuario compruebe durante la realización del viaje que existe algún defecto ó se produce la falta de prestación de algún servicio contratado, deberá comunicarlo en el mismo lugar y lo antes posible a **Alegría y Emoción** y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate. La comunicación deberá ser por escrito ó en cualquier otra forma en quede constancia. Tras recibir la comunicación, **Alegría y Emoción** deberá obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.

4.6.3 En todo caso, el usuario está obligado a tomar las medidas adecuadas y razonables para intentar reducir los daños que puedan derivarse de la no ejecución ó ejecución deficiente del contrato ó para evitar que se agraven. Los daños que se deriven de no haber adoptado dichas medidas serán de cuenta del usuario.

#### **4.7 RESPONSABILIDAD:**

4.7.1 **Alegría y Emoción** responderá frente al usuario, en función de las obligaciones que le correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato así como de los daños sufridos por el usuario como consecuencia de la no ejecución ó ejecución deficiente del contrato. El resarcimiento de los daños que resulten del incumplimiento ó de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, quedará limitado con arreglo a lo previsto en la normativa vigente que resulte de aplicación sobre la materia. Cuando las prestaciones del viaje combinado no estén sujetas a limitaciones de responsabilidad, las indemnizaciones quedarán limitadas por todos los conceptos hasta, como máximo, el doble del precio del viaje, incluidos los daños morales no derivados de un daño corporal y los reembolsos que deban realizarse. No regirán las limitaciones establecidas en este apartado si la agencia ó los prestadores de servicios han provocado intencionadamente los daños ó han actuado de modo temerario a sabiendas de que probablemente se producirían.

4.7.2 Las responsabilidades por daños cesarán cuando concurran alguna de las circunstancias siguientes: Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al usuario; que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible ó insuperable; que se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida; ó que se deban a un acontecimiento que **Alegría y Emoción**, a pesar de haber puesto toda la diligencia debida, no podía prever ni superar. No obstante, en el supuesto de exclusión de responsabilidad por darse alguna de dichas circunstancias, excepto cuando los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al usuario, **Alegría y Emoción** estará obligado a prestar la necesaria asistencia al usuario que se encuentre en dificultades.

4.7.3 **Alegría y Emoción** deberá tramitar la correspondiente solicitud de servicios del usuario, formular por escrito el contrato de viaje combinado con el mismo, comunicar a éste por escrito cualquier cambio en la información ofertada y cobrar a los usuarios, tanto la entrega a cuenta como el precio total de los servicios. Asimismo el usuario deberá recibir de **Alegría y Emoción** con tiempo suficiente la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro que le cubra de los gastos de cancelación, y/o de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad ó fallecimiento; e información de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado.

4.7.4 El abandono o separación de un viajero del grupo durante el viaje por causas no imputables a **Alegría y Emoción** supondrá la pérdida de todo derecho o de cualquier tipo de indemnización. Iniciado el viaje no se realizarán reembolsos por servicios no utilizados voluntariamente por el viajero, salvo en casos de fuerza mayor, en cuyo supuesto se reembolsarán los servicios no facturados por los proveedores.

#### 4.8 SEGUROS:

**Alegría y Emoción** cuenta con un seguro obligatorio de Responsabilidad Civil que marca la ley y un seguro de viajes que es para todos los participantes.

#### 4.9 PRECIO:

El precio del viaje incluye el impuesto sobre el valor añadido cuando es aplicable.

#### 4.10 EQUIPAJES Y EQUIPO:

**Alegría y Emoción** no se hace responsable de las pérdidas o daños del equipaje, equipo o propiedades privadas del cliente, ocasionados durante la actividad, excepto en el traslado de equipajes entre etapas.

### 5. VARIACIÓN DE PRECIOS.

El precio podrá ser revisado como consecuencia de las modificaciones que se produzcan en las tarifas y/o de las fluctuaciones del tipo de cambio. Las compras ya finalizadas no se verán afectadas, en ningún momento, por la variación de los precios. Tal y como se detalla más adelante, la reserva se convertirá en compra una vez se finalice el proceso y se cree un número de confirmación.

El IVA/IGIC y cualesquiera impuestos que los sustituyan y las tasas aplicables en cada caso, están incluidas en todos los precios que están publicados en la Página Web.

### 6. COMPRA A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB.

Al realizar la reserva, el Usuario se responsabilizará de determinar el número preciso de personas que disfrutarán del producto/servicio contratado. Dado que **Alegría y Emoción** ofrece detalles pormenorizados de la capacidad de los productos/servicios, se ruega que esté especialmente atento a la hora de reservar los billetes de avión y las habitaciones de hotel.

La reserva emprendida al inicio, finalmente se convierte en compra cuando el Usuario recibe en su buzón de correo electrónico un número de confirmación. Éste se compromete a examinar dicho e-mail y en caso de que contenga algún error deberá contactar con **Alegría y Emoción** en un plazo de 48 horas desde la recepción del mismo para proceder a su corrección si fuera posible. Los costes adicionales derivados de la rectificación de datos serán a cargo del Usuario, salvo que el error mencionado sea imputable a **Alegría y Emoción**.

El Servicio de Atención al Cliente podrá contactar con el Usuario si existe alguna incidencia con la reserva, por ello éste deberá revisar el e-mail y estar localizable por teléfono hasta un máximo de 48 horas después de la reserva. Si no es posible localizarle para proceder a la resolución del problema con la reserva, ésta podrá ser cancelada.

Si la compra se realiza directamente a través de la Página Web, seleccionado un producto e incluidas las fechas deseadas, teniendo en cuenta las preferencias como número de viajeros, fechas del trayecto, categoría del hotel, etc., se podrán examinar las ofertas disponibles.

Es necesario que se comprueben las condiciones del producto/servicio que se ofrece y se introduzcan los datos para finalizar la compra. En ese instante se le solicitará al Usuario que proporcione los datos identificativos de los clientes o pasajeros/viajeros y la forma en la que se hará el pago. Si finalmente la compra concluye, se le enviará un e-mail de confirmación con todos los detalles necesarios para disfrutar del producto/servicio que obtuvo.

## **7. COMPRA A TRAVÉS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.**

Si decide realizar la reserva a través del Servicio de Atención al Cliente, los agentes le guiarán y propondrán las ofertas que mejor se adapten a sus necesidades, así como las condiciones de las mismas. Asimismo, se le aconsejará verbalmente de las particularidades del producto/servicio que tenga intención de contratar y que posteriormente quedarán pormenorizadas en el e-mail de confirmación de la compra que se manda a su buzón de correo electrónico. El Usuario deberá revisar su e-mail, y en caso de error contactar con **Alegría y Emoción** en un plazo de 48 horas desde la recepción del mismo para poder corregirlo si fuera posible. Salvo que el error mencionado sea imputable a **Alegría y Emoción**, se le cargarán los costes adicionales derivados de su corrección.

El abono del precio del producto/servicio contratado se realiza en la mayoría de los casos de forma inmediata, procediendo a cargar los gastos derivados de la compra en la tarjeta de crédito/débito que se haya proporcionado.

## **8. MÉTODO DE CONFIRMACIÓN.**

Se enviará un e-mail en el que se ratifica la existencia del contrato y el producto objeto del mismo que el Usuario está comprando a través de la Pagina Web. En caso de venta telefónica, la confirmación podrá ser por carta o e-mail.

Podrá contactar con **Alegría y Emoción** en la cuenta de correo electrónico [info@caminosyrutas.com](mailto:info@caminosyrutas.com)

## **9. INFORMACIÓN SOBRE PASAPORTES, VISADOS Y VACUNAS.**

Es obligatorio que todos y cada uno de los viajeros sin excepción (niños incluidos) dispongan de su documentación personal y familiar perfectamente en regla, ya sea el pasaporte o el D.N.I., teniendo en cuenta las leyes de los destinos que visitan. Igualmente, antes de emprender el viaje deberán asegurarse de cumplir con todas las normas y requisitos en materia de visados que se exigen en el país destino.

**Alegría y Emoción** no asumirá en ningún caso la responsabilidad derivada del incumplimiento por parte del Usuario de cualquier normativa oficial en esta materia.

Es necesario tener en cuenta que cada país tiene sus propias particularidades en cuanto a formalidades de entrada, visados, vacunas, etc., dependiendo incluso de la nacionalidad del pasajero. El plazo de tramitación de estos requisitos de viaje puede variar según el caso. Será responsabilidad del viajero conseguir toda la información necesaria y asegurarse de tener la documentación en regla a tiempo. El Ministerio de Asuntos Exteriores proporciona más información al respecto.

## **10. REGISTRO ON-LINE OBLIGATORIO PARA LA ENTRADA A ESTADOS UNIDOS.**

Todos los pasajeros que tengan vuelos a Estados Unidos, deberán registrarse a través de internet con un mínimo de 72 horas antes de su vuelo. Esta disposición es obligatoria en los 26 países que no necesitan visado para entrar en el país americano, listado donde está incluida España. Esta medida no excluye de obtener el visado a los pasajeros sin nacionalidad española. Dado que los billetes adquiridos en firme no permiten cancelaciones, se aconseja al pasajero registrarse antes de realizar la compra de su viaje. Para poder registrarse y obtener información adicional se puede acceder a través de los siguientes links:

- Autorización: <https://esta.cbp.dhs.gov/esta/esta.html? flowExecutionKey= c4CDD6F76-9DDB-DF4A-D636-775374E235B4 k7C248C48-665E-6AAE-E4C5-0221421CA699>
- Embajada: <http://spanish.madrid.usembassy.gov/>

Si alguna Autoridad rechaza la concesión de visados por causas particulares del Usuario o le niega la entrada en el país por carecer de los requisitos exigidos, por defecto en la documentación requerida o por no disponer de dicha documentación, **Alegría y Emoción** declina cualquier responsabilidad derivada de incidentes de este tipo. Será el viajero el que tenga que soportar cualquier gasto adicional que se ocasione a consecuencia de los hechos mencionados y se le aplicarán las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios.

## 11. SEGUROS.

**Alegría y Emoción** aconseja viajar convenientemente asegurado, por ejemplo en cuanto a coberturas sanitarias o pérdida de equipajes. En algunos casos se ofertará la posibilidad de añadir un seguro al viaje reservado en relación con ciertos destinos. En caso de reservar a través de la Página Web, si es aplicable, esta opción, aparecerá automáticamente después de haber elegido el producto/servicio correspondiente y antes de proceder al pago. El hecho de aceptar o rechazar este seguro no afecta en absoluto a la selección inicial. Al no permitir cancelaciones, los seguros no serán reembolsables. Asimismo, para que den cobertura al 100% de los productos/servicios contratados, los seguros deben ser adquiridos en el mismo momento que éstos.

## 12. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.

- La totalidad de los contenidos de la Página Web, salvo que se indique lo contrario, son titularidad de **Alegría y Emoción** y, con carácter enunciativo, que no limitativo, los textos, ilustraciones, fotografías, imágenes, marcas, nombres comerciales, signos distintivos, gráficos, logotipos, botones, archivos de software, combinaciones de colores, así como la estructura, selección, ordenación y presentación de sus contenidos, se encuentran protegidos por las leyes sobre Propiedad Intelectual e Industrial, quedando prohibida su reproducción, distribución, comercialización, comunicación pública y transformación, salvo para uso personal y privado.
- Por ello, el Usuario reconoce que la reproducción, distribución, comercialización, transformación, y en general, cualquier otra forma de explotación, por cualquier procedimiento, de todo o parte de los contenidos del Portal constituye una infracción de los Derechos de Propiedad Intelectual y/o Industrial de **Alegría y Emoción**, o del titular de los mismos.
- Mediante la aceptación de estas condiciones, el Usuario que introduzca reseñas, imágenes, vídeos o comentarios en la Página Web, acepta ceder a **Alegría y Emoción** el derecho no exclusivo, exento de derechos de autor, perpetuo, irrevocable y totalmente transferible a terceros, a utilizar, reproducir, modificar, adaptar, publicar, traducir, crear productos derivados, distribuir y exhibir dichas reseñas, imágenes, vídeos o comentarios en todo el mundo y en cualquier medio de comunicación. También concederá a **Alegría y Emoción** y sublicenciatarios el derecho a usar el nombre que acompañe a dicha reseña o comentario, en caso de haberlo, en relación con dicha reseña o comentario.
- El Usuario garantiza que la información, material, contenidos u observaciones que no sean sus propios datos personales y que sean facilitados a **Alegría y Emoción** a través de la Página Web, lo realizan con el consentimiento del titular de dichos datos y que no infringen los Derechos de Propiedad Intelectual o Industrial de terceros, ni ninguna otra disposición legal.
- La información, materiales, contenidos u observaciones que el Usuario facilite voluntariamente a Página Web, se considerarán no confidenciales, reservándose Página Web el derecho a usarlas siempre bajo el marco legal vigente.

## 13. USO DE TECNOLOGÍA COOKIE.

**Alegría y Emoción** se reserva el derecho de utilización de las denominadas "cookies", en cualquier tipo de utilización de la Página Web. Los cookies son pequeños ficheros de datos que se generan en el ordenador del usuario y que nos permiten conocer la siguiente información:

- La fecha y la hora de la última vez que el usuario visitó nuestro Web.
- El diseño de contenidos que el usuario escogió en su primera vista a nuestro Web.
- Elementos de seguridad que intervienen en el control de acceso a las áreas restringidas.

No obstante, se informa a los Usuarios de la posibilidad de desechar esa utilización en su terminal informático. A través de estas "cookies" el resto de usuarios una vez estas registrado pueden ver si estás o no conectado y de este modo contactar contigo con mayor fluidez y rapidez.

#### **14. MENORES DE EDAD.**

Queda prohibido el acceso y uso del portal a los menores de edad,.

#### **15. TECNOLOGÍA.**

Para la protección de la información personal de los Usuarios así como para la realización de transacciones con tarjetas de crédito y débito se utilizan los sistemas de seguridad tecnológica más avanzados y evolucionados. Puede consultar la "Política de Seguridad y Privacidad" si lo desea.

#### **16. VUELOS.**

##### **16.1. INFORMACIÓN GENERAL.**

**Alegría y Emoción** actúa como intermediario con las compañías aéreas. Al ser éstas quienes determinan las reglas y normas que afectan a su viaje, se recomienda leer detenidamente las condiciones y legislación que se indica en la documentación que se adjunta al billete.

En todo caso se informará al Usuario si va a viajar con una compañía aérea tradicional, con una low-cost o con un vuelo chárter, antes de confirmar la reserva y proceder al pago.

El Usuario perderá totalmente el derecho a la devolución o cambio de su billete si llegada la hora señalada de partida y sin haber cancelado previamente su billete no se presenta y se produce lo que se denomina un "no show". Asimismo, es bueno tener en cuenta que los billetes de avión son nominativos e intransferibles, por ello no se permite un cambio de nombre en los mismos.

Los padres de menores de edad que viajan solos deberán otorgarles una autorización oficial en un gran número de casos. También existen destinos (como Estados Unidos) en los cuales la normativa es más exigente. La mayor parte de las compañías aéreas cuentan con un servicio de acompañamiento que el Usuario deberá contratar para el menor y que deberá abonar en el aeropuerto con carácter adicional al precio del billete. En otros casos, la aerolínea no permite que los menores viajen sin que les acompañe un adulto. **Alegría y Emoción** recomienda que se contacte con el Servicio de Atención al Cliente o directamente con la compañía aérea antes de proceder a la compra de un billete aéreo para un menor de edad no acompañado.

##### **16.2. TARIFAS.**

El precio total del vuelo se expondrá separando la tarifa base de las aerolíneas, las tasas aéreas y los gastos de gestión/emisión de **Alegría y Emoción**. Las compañías aéreas tienen el poder de alterar sus tarifas y condiciones de aplicación en cualquier momento y sin previo aviso. La tarifa estará garantizada una vez haya culminado la compra y el pago de la misma haya sido ejecutado.

Se asume que el Usuario solicita el vuelo más económico en las fechas y horas seleccionadas. Es por esto por lo que, salvo que se indique lo contrario, se le ofrecerá por defecto la tarifa más económica y sin que tenga posibilidad de cambiarla o cancelarla (clase "Turista con restricciones").

No se podrá utilizar el billete de forma diferente a la pactada y no habrá posibilidad de disfrutar del vuelo de vuelta si previamente no se ha utilizado el de ida.

### **16.3. GASTOS DE GESTIÓN.**

Los gastos de gestión son el importe que se cobra por la gestión de la reserva y emisión de billetes. Dichos gastos se cargan por persona, varían en función del precio del billete seleccionado y no son reembolsables. Antes de finalizar el proceso de compra el Usuario podrá ver el detalle de estos gastos desglosados de manera clara.

### **16.4. BILLETES ELECTRÓNICOS.**

A partir del 1 de junio de 2008 desapareció la modalidad de billete físico para todas las agencias de viajes y compañías aéreas en Europa. Por ello, todos los billetes aéreos adquiridos a través de **Alegría y Emoción** se emitirán bajo la modalidad de billete electrónico.

Ambas modalidades de billete (electrónico y físico) tienen la misma validez. Una vez emitido se enviará a la dirección de correo electrónico que se facilite en el proceso de compra. Es imprescindible que, cada pasajero en el momento de presentarse para facturar en el aeropuerto, presente una copia impresa de su billete electrónico. **Alegría y Emoción** no asumirá nunca la responsabilidad por cualquier evento, del tipo que sea, que se derive del incumplimiento de esta normativa y el Usuario perderá, como consecuencia, el derecho a cualquier devolución o cambio del billete.

### **16.5. RECONFIRMACIÓN DE VUELOS.**

Las compañías aéreas están legitimadas para reprogramar sus vuelos. La aerolínea está obligada a recolocarle en un vuelo alternativo si se ha producido un cambio o cancelación o bien reembolsarle el importe completo del billete, en el caso de que el vuelo haya sufrido un cambio de hora considerable. **Alegría y Emoción** opera como mero intermediario con las compañías aéreas, que serán las responsables en estos casos. En cualquier caso, se le ayudará a encontrar la solución más factible.

En todo caso, se recomienda que reconfirme el vuelo con una antelación de 24-48 horas. Puede contactar con **Alegría y Emoción** o directamente con la compañía aérea para hacerlo.

### **16.6 DOCUMENTACIÓN NECESARIA REQUERIDA PARA EL VUELO.**

Los **Usuarios** serán responsables de informarse y de estar en posesión de la documentación exigida por las leyes o autoridades de los países para poder volar al destino, así como del cumplimiento de los requisitos exigidos en cada caso por las autoridades gubernativas competentes (por ejemplo, vacunas), sin que sea posible, habiendo cumplido la Agencia su deber general de información, presentar reclamación alguna a **Alegría y Emoción** con motivo de la imposibilidad de llevar a cabo el vuelo

contratado por no contar con la documentación o no cumplir con los requisitos exigidos por la autoridad gubernamental competente-

El **Usuario** declara que conoce los requisitos gubernamentales de documentación, tanto de entrada, como de salida, y que cumplirá con lo por ellos dispuesto. Esta información puede encontrarse en la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores Español ([www.maec.es](http://www.maec.es)) o en el organismo que corresponda según la nacionalidad del usuario.

- Vuelos domésticos o nacionales:

Es obligatorio contar con un documento de identidad. No obstante, algunos vuelos nacionales pueden tener la consideración de vuelos internacionales, por lo que los pasajeros deben ir provistos de documento de identidad /Pasaporte en vigor.

- Vuelos internacionales:

En vuelos dentro del espacio Schengen, siempre que tenga nacionalidad de un país de la comunidad europea, y salvo que el Tratado no haya sido temporalmente suspendido, solo es necesario el documento nacional de identidad.

Es necesario el documento nacional de identidad o Pasaporte, y además, dependiendo del destino, la obtención de Visado. En ningún caso será válida la tarjeta de residencia como único documento. Los ciudadanos españoles que posean un Pasaporte español en vigor, de lectura mecánica, podrán viajar a los Estados Unidos sin el correspondiente visado, gracias al Programa de Exención de Visados (Visa Waiver Program, V.W.P) a través del Sistema Electrónico para la Autorización del Viaje (Electronic System for Travel Authorization, E.S.T.A), que incluye los viajes en tránsito por el citado país.

- Menores de edad:

Los menores de 14 años que vuelen con sus padres deberán portar el Libro de Familia para poder volar en territorio nacional y sus padres deberán ir adecuadamente identificados. Necesitarán el documento nacional de identidad en vuelos comunitarios (zona Schengen); y el Pasaporte (y visado si el país de destino así lo requiere) para vuelos internacionales y comunitarios que no apliquen el tratado de Schengen. A partir de 14 años deberán presentar la misma documentación que los pasajeros adultos. En cualquier caso, recomendamos revisar con cada compañía aérea las previsiones en cuanto a la documentación requerida

Para menores no acompañados, además de la documentación mencionada, los padres o tutores deberán presentar una autorización, y cumplimentar la documentación necesaria que la compañía aérea le requiera para aceptar al menor no acompañado.

El **Usuario** es el único responsable de obtener la tarjeta de embarque por los medios dados por las diferentes compañías aéreas siendo el **Usuario** el único responsable de elegir la opción más adecuada a cada situación.

#### **16.7 DESCUENTOS PARA RESIDENTES.**

En el caso de existir, en base a una norma legal aplicable y vigente, descuentos para los residentes en ciertas zonas o regiones de un país, se estará a lo dispuesto en la normativa que establezca estos

derechos tanto en cuanto a los requisitos subjetivos para beneficiarse de los mismos como a las obligaciones necesarias para adquirirlos.

Los ciudadanos españoles o de los países miembros de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo y Suiza, residentes en las Islas Canarias, Ceuta, Melilla y las Islas Baleares pueden beneficiarse de una bonificación en el transporte aéreo siempre que acrediten la residencia en dichos lugares y que realicen desplazamientos entre el lugar de residencia y cualquier lugar España.

Tal y como establece la Disposición Adicional 72 de la Ley 2/2012, de 29 de Junio, de Presupuestos Generales del Estado Español para 2012, a partir del 1 de septiembre y con efectos indefinidos, la condición de residente en las Islas Canarias, Islas Baleares y en Ceuta y Melilla, a los efectos de obtención de la bonificación al transporte regular de pasajeros, marítimo y aéreo, se acreditará mediante el certificado de empadronamiento en vigor.

Por ello, los residentes en territorios no peninsulares que deseen acogerse a la bonificación, deberán acreditar su residencia mediante la exhibición de los documentos siguientes:

- Ciudadanos españoles, residentes en las Islas Canarias, Islas Baleares y las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla: deben acreditar su residencia, para beneficiarse de las bonificaciones establecidas, mediante el certificado de empadronamiento que emiten sus ayuntamientos de residencia, acompañado por el documento nacional de identidad como documento identificativos. Para los ciudadanos españoles menores de 14 años y que no tengan DNI, solo será necesario presentar el certificado de empadronamiento de su ayuntamiento de residencia.
- Ciudadanos miembros de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo y Suiza: Deben acreditar su residencia, para beneficiarse de las bonificaciones, a través del certificado de empadronamiento que emiten sus ayuntamientos de residencia, acompañado del documento nacional de identidad o pasaporte como documento identificativo.

Los certificados de empadronamiento expedido por los ayuntamientos tendrán una validez de seis meses. No será necesario obtener un certificado de empadronamiento para cada vuelo que se vaya a efectuar.

El documento nacional de identidad o, en su caso, el pasaporte como documentos identificativos deberán estar en vigor para poder beneficiarse de las bonificaciones en el transporte aéreo como residentes no peninsulares.

Si el solicitante de dicho descuento no presenta la documentación requerida en el proceso de reserva o no puede optar a dicho descuento, la Compañía Aérea se guarda el derecho a cobrar la diferencia de la tarifa abonada con la tarifa turista, primera o business sin restricciones o bien a denegar el embarque sin opción a posterior reembolso.

No se aplicará este descuento a billetes ya volados o confirmados sin este descuento. Es responsabilidad del **Usuario** informarse antes de solicitar un billete con descuento de residente saber la documentación necesaria para esta bonificación y así mismo saber si por su nacionalidad o situación legal puede optar a este descuento.

## **16.8 CANCELACIONES, REEMBOLSOS Y MODIFICACIÓN DE DATOS.**

- **Alegría y Emoción** considera confirmadas, y por tanto, definitivas, aquellas reservas que aparezcan con su localizador. Una vez confirmadas por la compañía aérea, se procede a la emisión de los billetes, y a la aplicación de las condiciones de cancelación y de modificación de cada compañía aérea en la que se haya efectuado la reserva. Ni **Alegría y Emoción**, ni terceras Compañía Aéreas con las que se haya contratado vuelos posteriores, se harán responsables de los gastos o perjuicios ocasionados relacionados con la cancelación o modificación anteriormente indicada
- En caso de cancelación de un vuelo o de retraso, se estará a lo dispuesto en la legislación aplicable. Si la compañía aérea cancela, retrasa o deniega el embarque a un **Usuario** con un billete válidamente emitido y respecto de plazas previamente confirmadas; no se detiene en un punto de destino o escala fijado en el contrato de transporte; o provoca la pérdida de un vuelo de conexión, siempre que la conexión sea objeto del contrato de transporte y aparezca como una prestación garantizada contratada por el **Usuario**, este podrá tener derecho a la obtención de una indemnización en los términos previstos por la legislación aplicable.
- Si se le presenta alguno de los problemas a los que se refiere el anterior párrafo, el **Usuario** debe solicitar inmediatamente al representante de la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo que trate de solucionarlo.
- Si el **Usuario** sufre una situación de denegación de embarque, anulación o retraso importante y la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo no cumple sus obligaciones, el **Usuario** debe de presentar una reclamación ante el organismo nacional competente que corresponda. Si su vuelo sale de un país de la Unión Europea, será en este estado donde deba de realizarla. Si se viaja desde fuera de la Unión Europea en un vuelo operado por una compañía de la Unión Europea, la presentación se deberá de realizar en el país de la Unión Europea donde aterrice el vuelo. Para obtener el nombre y la dirección de la autoridad competente o informarse acerca de las organizaciones que le pueden asesorar o ayudar con otras reclamaciones (por ejemplo, equipajes, lesión corporal o muerte y viajes combinados), el **Usuario** tiene a su disposición el número gratuito de Europe Direct (\*): 00 800 67 89 10 11 o la dirección de correo electrónico: [mail@europe-direct.cec.eu.int](mailto:mail@europe-direct.cec.eu.int).
- Existen billetes, dentro de la oferta de **Alegría y Emoción** que son de tarifa no reembolsable, lo que significa que no admiten ningún tipo de devolución como consecuencia de cambio, modificación o cancelación de los mismos por parte del **Usuario**. En este tipo de tarifas, el **Usuario** acepta las condiciones de los billetes adquiridos a la compañía aérea y que no son reembolsables en ningún caso, por lo que éste no tendrá derecho al reembolso de las mismas.

Por este motivo, se recomienda al **Usuario** la contratación de un Seguro de Cancelación en el momento de confirmación de la reserva.

Reservas efectuadas con compañías aéreas de bajo coste o 'low cost': Si bien **Alegría y Emoción** queda a su disposición para los trámites dirigidos a la cancelación de estos billetes han de realizarse directamente por el **Usuario** a la aerolínea. En caso de cambios o cancelaciones por parte de la compañía aérea ésta será la única responsable de dicho cambio o cancelación al ser **Alegría y Emoción** un mero intermediario

- Si un **Usuario** solicita un cambio de fecha o cancelación de su reserva será estudiado cada caso individualmente informándole de la política de cambio y cancelación específica de su reserva, y siempre bajo la consideración y aceptación de la Compañía Aérea. **Alegría y Emoción** cobrará 20 euros por persona en concepto de gastos de tramitación por los cambios de fechas o cancelaciones. En ningún caso estos gastos de gestión serán reembolsables. Para las aerolíneas de bajo coste, en

caso de que la reserva permita cambios, cancelaciones o solicitud de algún servicio especial es obligatorio que el cliente contacte directamente con la compañía aérea ya que **Alegría y Emoción** no puede realizar ni peticiones, ni cambio, ni cancelaciones en los billetes de las compañías Low Cost.

- Si se trata de una compra conjunta de un servicio de alojamiento y un servicio de transporte los gastos ascienden a 20 euros por reserva.
- Para poder gestionar un cambio o cancelación la **Agencia** necesita tener la petición y la aceptación por el Usuario de los gastos relacionados con el cambio o la cancelación, por escrito, por lo menos 72 horas antes de la salida. Para que la petición de cambio o cancelación se considere recibida deberá entregarse en horario laboral de 8 a 22 horas, de lunes a viernes; y sábados de 9 a 18 horas, tomando como referencia horaria GMT (Greenwich Mean Time) + 1. En caso contrario, se entenderá recibida en el día siguiente hábil, siendo inhábiles los sábados desde las 18 horas y los domingos.
- Los datos introducidos en el momento de confirmar la compra (datos personales, vuelos seleccionados, etcétera) deben ser correctos puesto que toda modificación posterior podría conllevar la pérdida de la tarifa original e implicar penalizaciones de las aerolíneas y unos gastos de gestión de **Alegría y Emoción** por un importe de 20 euros por pasajero como consecuencia de la nueva emisión de los billetes. Si se trata de una compra conjunta de un servicio de alojamiento y un servicio de transporte los gastos ascienden a 20 euros.

Si la reserva es errónea por haber facilitado el **Usuario** datos incorrectos, debe ponerse en contacto con **Alegría y Emoción** a la mayor brevedad posible, con el fin de que se realicen las gestiones pertinentes con la aerolínea para tratar de minimizar los gastos, en su caso.

## 17 HOTELES.

### 17.1. TARIFAS.

Nuestros precios por la adquisición de **Servicios** de alojamiento incluyen:

- los impuestos indirectos al consumo, cuando estos sean aplicables,
- la estancia en el establecimiento elegido en el régimen contratado, y
- todos los servicios y complementos especificados en el **Bono**.

No estarán incluidos en el precio cualesquiera otros servicios no especificados en el **Bono**, tales como, pero no únicamente, visados, certificados de vacunación, "extras" tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales; regímenes alimenticios especiales; lavado y planchado de ropa, parking, utilización del teléfono, cunas, alquiler de TV; servicios de Spa, balnearios, termas, masajes, tratamientos médicos, terapéuticos o de salud; y cualquier otro servicio similar que el establecimiento ofrezca por un precio independiente al del servicio principal de alojamiento contratado.

En determinados destinos, se aplican impuestos adicionales como, pero no únicamente, tasas de estancia/locales que pueden variar en función de la categoría del establecimiento y del destino, dichas tasas se pagan directamente en el establecimiento hotelero y será el **Usuario** el único responsable de pagar los mismos.

### 17.2 USO DE LAS HABITACIONES Y APARTAMENTOS.

El **Usuario** es plena y exclusivamente responsable de hacer la declaración correcta del número de personas que ha de ocupar la habitación o apartamento (sin omitir los niños), cualquiera que sea su edad, al efectuar la reserva. Se advierte que la administración de los establecimientos puede legalmente negarse a admitir la entrada de las personas no declaradas, no habiendo lugar a reclamación por esta causa. Es necesario a la hora de efectuar la reserva, reconfirmar lugar y horario de recogida de llaves.

La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel, vendrán determinados por la categoría oficial asignada en los países donde se localicen y estarán sometidos a control administrativo. Esta clasificación puede no corresponderse con la ofrecida por otros Estados, variando sensiblemente la calidad entre alojamientos de la misma categoría y distinta localización, incluso dentro del mismo país. Se recomienda a los Usuarios que lean con atención la información suministrada así como la ofrecida por diversos sitios Web de valoración.

Dada la vigente legislación (que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en algunas de éstas últimas pueda habilitarse una tercera o cuarta cama), se estimará siempre que la utilización de la tercera o cuarta cama se hace con el conocimiento de las personas que ocupan la habitación. Esta tácita estimación deriva de la circunstancia cierta de haber sido advertidos previamente, así como de figurar reflejada la habitación como triple o cuádruple en todos los impresos de reserva y en los bonos o documentación definitivas del viaje.

Se recuerda al **Usuario** que, en general, el horario de día de entrada en los hoteles es a partir de las 14.00 horas, y en los apartamentos es a partir de las 17.00 horas, independientemente del horario de llegada o salida y del medio de transporte que, en su caso, se utilice, sea este contratado o no vía esta **Página Web**.

Normalmente las reservas quedan aseguradas hasta las 20.00 horas del día de entrada e inicio del servicio.. Si se prevé la llegada más tarde, se recomienda avisar directamente al hotel. De no hacerlo, el establecimiento podría disponer de la/s habitación/es o apartamento/os. Las tarifas ofrecidas por **Alegría y Emoción** son para reservas individuales, no siendo válidas para grupos. El hotel podrá rechazar varias reservas que bajo su criterio puedan constituir un grupo.

Los menores de 18 años no podrán alojarse solos en los hoteles o apartamentos, debiendo ir acompañados, al menos, de una persona mayor de edad.

### **17.3 MODIFICACIONES Y CANCELACIONES.**

- **Modificaciones con anterioridad a comenzar la estancia en el alojamiento**

En el supuesto de modificaciones en su Reserva, **Alegría y Emoción** no puede asegurar la disponibilidad del Proveedor para las nuevas fechas o condiciones requeridas. Una vez recibida su solicitud, se procederá a contactar con el establecimiento para confirmar las nuevas condiciones, las cuales serán ofrecidas para su aceptación al Usuario. Los gastos de gestión por modificaciones de cualquier Servicio de Alojamiento contratado a través de **Alegría y Emoción** ascienden a 12 euros salvo que se trate de una compra conjunta de un servicio de alojamiento y un servicio de transporte en cuyo caso los gastos ascienden a 20 euros por pasajero.

- **Modificaciones con posterioridad a comenzar la estancia en el alojamiento**

En el caso de cualquier modificación de las condiciones contratadas una vez iniciado el disfrute de los servicios de alojamiento, **Alegría y Emoción** se compromete a realizar todos los esfuerzos necesarios

para poder satisfacer al usuario en sus peticiones. Cualquier modificación solicitada que suponga nuevas condiciones con el establecimiento, será ofrecida con carácter previo al **Usuario** para que el mismo las pueda aceptar.

En el supuesto de que el **Usuario** abandone el hotel antes de la fecha de salida estipulada en el contrato, para la devolución de cualquier cantidad en concepto de servicios no disfrutados, será necesario que el **Usuario** obtenga un justificante por escrito del check out en el establecimiento, el cual indique que el mismo no va a realizar facturación alguna por la noches no disfrutas.

- **Cancelaciones**

En todo momento el **Usuario** puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, re trayéndose por los conceptos que a continuación se indican:

a) Gastos de anulación del hotel:

En caso de anular o modificar su reserva, deberá ponerse en contacto con su gestor por teléfono o enviado un correo electrónico a la dirección que se le proporciona al tramitar su reserva con una antelación de al menos 72 horas laborables antes del día de llegada.

Los gastos de cancelación de la reserva son los especificados en el último paso de reserva y en su confirmación de reserva. Ciertas tarifas hoteleras son no reembolsables. Si los gastos de cancelación no vienen especificados durante el proceso de reserva y en la confirmación, se aplicará lo siguiente:

- En caso de cancelar, con menos de 72h laborables antes del día de llegada, el alojamiento podrá cobrar la primera noche en concepto de gastos. En temporada alta, vacacional, de nieve o durante épocas de ferias comerciales, exposiciones, conferencias mayores y otros acontecimientos importantes celebrados en el destino elegido, estas condiciones podrían variar, siempre y cuando esta información se comunique al **Usuario** previamente a la contratación del **Servicio**.
- En caso contrario, así como en el supuesto de No show (no presentación en el establecimiento), el hotel podrá cobrar desde la primera noche hasta el 100% del total de su reserva en concepto de gastos. Cualquier No Show será tratado con rigor, no obstante es necesario compatibilizar la necesaria protección de los intereses y derechos del **Usuario**, con la de los intereses de los **Proveedores** que no puedan ocupar las Reservas por estar éstas garantizadas.

b) Gastos por cancelaciones y No Show de **Alegría y Emoción** por un importe de 12 euros, los cuales se aplicarán en todo caso, indistintamente de si el establecimiento aplica los gastos acordados por su parte o no, y con independencia de la existencia de fraccionamientos en el pago o pagos aplazados. Si se trata de una compra conjunta de un servicio de alojamiento y un servicio de transporte los gastos ascienden a 20 euros.

## 17.4 SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO

**Alegría y Emoción**, como titular legal de la Página Web, ofrece distintos servicios de transporte aéreo al **Usuario**, actuando en nombre y por cuenta de transportistas aéreos. En ningún caso podrá interpretarse la

explotación de la Página Web como un instrumento para la venta directa y en nombre propio de dichos servicios; actuando **Alegría y Emoción** como intermediario.

Las Compañías Aéreas de Low Cost o Bajo Coste gestionan directamente los billetes que emiten.

## **17.5 DEFINICIONES**

Excepto cuando el contexto lo requiera, las siguientes definiciones tendrán el mismo significado que se indica a continuación cualquiera que sea su propósito. Las definiciones son igualmente aplicables tanto si se mencionan en singular como en plural.

- Billete electrónico: se refiere al itinerario/Recibo emitido por o en nombre del transportista contractual, los cupones electrónicos, y en su caso, un documento de embarque del que forman parte las presentes condiciones.
- Transportista contractual: Todo transportista aéreo que transporte o se comprometa a transportar al pasajero y su equipaje en virtud del contrato de transporte aéreo.
- Transportista de hecho: Otro transportista que realice parte o todo el transporte contratado con el transportista contractual y autorizado por éste.
- Convenio de Montreal: Convenio para la Unificación de ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional, firmado en Montreal el 28 de Mayo de 1999.
- Reglamento (CE) Nº 2027/97 del Consejo de 9 de Octubre de 1997, modificado por el Reglamento (CE) Nº 889/2002 de 13 de mayo de 2002, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas comunitarias respecto al transporte de pasajeros y su equipaje.

## **17.6 NORMATIVA APLICABLE.**

El transporte realizado en virtud de un contrato formalizado a través de la Pagina Web estará sujeto a las normas y limitaciones establecidas por los Convenios de Varsovia de 1929 y Convenio de Montreal de 1999, en sus sucesivas versiones vigentes en el momento de la **Reserva**, a menos que el transporte no pueda considerarse “transporte internacional” según la definición de dichos Convenios, en cuyo caso se estará a lo dispuesto por la legislación nacional aplicable. Siempre que no contravenga esta legislación, el transporte y demás servicios prestados por el transportista se regirán por las disposiciones que aparezcan en el billete aéreo; las tarifas aplicables; las condiciones de transporte establecidas por el transportista y las disposiciones que formen parte del presente contrato, a excepción del transporte realizado entre cualquier punto de Estados Unidos o Canadá y cualquier otro fuera de estos países, donde se aplicarán las normas vigentes en esos territorios.

## **17.7 VALIDEZ DEL TÍTULO.**

El billete aéreo tiene una validez mínima de 12 meses desde su fecha de emisión, siempre que en el billete no se establezca un plazo distinto, en las condiciones de transporte, en los reglamentos que sean de aplicación o en los manuales de tarifas de transportista.

## 17.8 TARIFA Y CONDICIONES.

Los precios indicados en la Pagina Web llevan incluidas las tasas aeroportuarias y se indicarán desglosadas, cuando se hayan añadido a la tarifa del billete. Sin embargo, no incluyen todos aquellos gastos de visados ni de tasas de salida de un país o territorio.

Las tasas aeroportuarias pueden sufrir modificaciones con posterioridad a la fecha de compra del billete. Si se produce un incremento en una tasa o impuesto con posterioridad a la fecha de compra del billete, el pasajero deberá abonar la diferencia con respecto a las reflejadas en el momento de la compra. Si a causa de la demora o retraso en el pago de la **Reserva** se produjesen modificaciones en la tarifa aplicable en las tasas de aeropuertos, serán repercutidas al **Usuario** desde el momento de la reserva hasta la emisión del billete.

Con la finalidad de ofrecer siempre el mejor precio al Usuario, se ofrecerán tarifas de ida y vuelta; y tarifas de solo ida en reservas de ida y vuelta, es decir, se ofrecerán en una reserva de ida y vuelta un billete para la ida y otro billete para la vuelta independientes entre sí. Las condiciones de cancelación y modificación de estos billetes son independientes entre sí siendo aplicada la propia política de cambios y cancelaciones en cada trayecto y Compañía Aérea.

## 17.9 DOCUMENTACIÓN NECESARIA REQUERIDA PARA EL VUELO.

Los **Usuarios** serán responsables de informarse y de estar en posesión de la documentación exigida por las leyes o autoridades de los países para poder volar al destino, así como del cumplimiento de los requisitos exigidos en cada caso por las autoridades gubernativas competentes (por ejemplo, vacunas), sin que sea posible, habiendo cumplido la Agencia su deber general de información, presentar reclamación alguna a **Alegría y Emoción** con motivo de la imposibilidad de llevar a cabo el vuelo contratado por no contar con la documentación o no cumplir con los requisitos exigidos por la autoridad gubernamental competente-

El **Usuario** declara que conoce los requisitos gubernamentales de documentación, tanto de entrada, como de salida, y que cumplirá con lo por ellos dispuesto. Esta información puede encontrarse en la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores Español ([www.maec.es](http://www.maec.es)) o en el organismo que corresponda según la nacionalidad del usuario.

Vuelos domésticos o nacionales:

-Es obligatorio contar con un documento de identidad. No obstante, algunos vuelos nacionales pueden tener la consideración de vuelos internacionales, por lo que los pasajeros deben ir provistos de documento de identidad /Pasaporte en vigor.

Vuelos internacionales:

-En vuelos dentro del espacio Schengen, siempre que tenga nacionalidad de un país de la comunidad europea, y salvo que el Tratado no haya sido temporalmente suspendido, solo es necesario el documento nacional de identidad.

-Es necesario el documento nacional de identidad o Pasaporte, y además, dependiendo del destino, la obtención de Visado. En ningún caso será válida la tarjeta de residencia como único documento. Los ciudadanos españoles que posean un Pasaporte español en vigor, de lectura mecánica, podrán viajar a los

Estados Unidos sin el correspondiente visado, gracias al Programa de Exención de Visados (Visa Waiver Program, V.W.P) a través del Sistema Electrónico para la Autorización del Viaje (Electronic System for Travel Authorization, E.S.T.A), que incluye los viajes en tránsito por el citado país.

Menores de edad:

Los menores de 14 años que vuelen con sus padres deberán portar el Libro de Familia para poder volar en territorio nacional y sus padres deberán ir adecuadamente identificados. Necesitarán el documento nacional de identidad en vuelos comunitarios (zona Schengen); y el Pasaporte (y visado si el país de destino así lo requiere) para vuelos internacionales y comunitarios que no apliquen el tratado de Schengen. A partir de 14 años deberán presentar la misma documentación que los pasajeros adultos. En cualquier caso, recomendamos revisar con cada compañía aérea las previsiones en cuanto a la documentación requerida

Para menores no acompañados, además de la documentación mencionada, los padres o tutores deberán presentar una autorización, y cumplimentar la documentación necesaria que la compañía aérea le requiera para aceptar al menor no acompañado.

El **Usuario** es el único responsable de obtener la tarjeta de embarque por los medios dados por las diferentes compañías aéreas siendo el **Usuario** el único responsable de elegir la opción más adecuada a cada situación.

## 18 TRENES.

### 18.1. INFORMACIÓN GENERAL.

**Alegría y Emoción** es un mero intermediario de Renfe y es éste quien dictamina las diferentes regulaciones y normativas que afectan a su viaje.

Una vez realizada su reserva en nuestra Pagina Web, recibirá dos email: el primero corresponde a la confirmación de la reserva y el segundo corresponde a su billete electrónico en formato PDF.

Debe imprimir el documento que contiene los billetes y presentarlos al acceder al tren, ya que Renfe no aceptará viajeros sin el billete impreso.

### 18.2. Condiciones y gastos para cambios o cancelaciones.

En caso de que desee cancelar o modificar su reserva de tren, el **Usuario** debe contactar con **Alegría y Emoción** para ser informado de las restricciones de su tarifa y de la penalización correspondiente que aplicará RENFE, las cuales deberá sumar a los gastos de gestión por reserva y por cancelación y/o cambio, los cuales ascienden a 6 euros.

Si se trata de una compra conjunta de un servicio de alojamiento y un servicio de transporte los gastos ascienden a 20 euros.

## 19 HIPERENLACES "HYPERLINKS"

La Pagina Web puede contener vínculos o enlaces con otros sitios Web no gestionados por **Alegría y Emoción**. Dichos vínculos o enlaces, se incluyen sólo a efectos de referencia. **Alegría y Emoción** no ejerce control alguno sobre dichos sitios Web, ni es responsable del contenido de los mismos.

La inclusión de vínculos o enlaces a otros sitios Web no implica que **Alegría y Emoción** promocióne, avale, garantice o recomiende ese sitio Web. Los vínculos o enlaces que incluye el sitio Web de **Alegría y Emoción**

únicamente son ofrecidos como referencias informativas sin ningún tipo de valoración sobre los contenidos, propietarios o

## **20 INFORMACIÓN GENERAL**

**Alegría y Emoción** se reserva el derecho a realizar cambios en cualquier momento en nuestro sitio Web, así como en estas Condiciones Generales.

## **21 FUERO.**

- Las presentes condiciones están redactadas en español, y se encuentran sometidas a la legislación española vigente. Para cualquier tipo de controversia derivada de la utilización de los servicios ofrecidos, contenidos propios del portal así como de la interrupción o ejecución de las presentes condiciones, las partes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los tribunales con potestad en la localidad de cumplimiento de la obligación o en su caso el domicilio del consumidor.
- Si cualquier cláusula incluida en estas condiciones generales fuese declarada, total o parcialmente, nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia afectará tan sólo a dicha disposición o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo las condiciones generales en todo lo demás, teniéndose tal disposición, o la parte de la misma que resultase afectada, por no puesta.