

# **CONDICIONES GENERALES - AGENCIA DE VIAJES**

## **PRESENTACIÓN**

VIAJES EUROMAR, S.A. (en adelante, EUROPLAYAS), con domicilio social en Calle Juan de Cremona, 5- 1º, 07014 Palma de Mallorca, España, agencia mayorista de viaje provista de C.I.F. A-07031008 con licencia BAL 0033 M/D e inscrita en el Registro mercantil de Mallorca.

El producto de EUROPLAYAS recogido en su página web [www.europlayas.com](http://www.europlayas.com), está sujeto a las presentes Condiciones Generales, comercializado de forma exclusiva a agencias minoristas (en adelante, AGENCIA).

El acceso a esta página web será concedido de forma exclusiva por EUROPLAYAS.

## **ACCESO A LA PÁGINA WEB**

EUROPLAYAS y la AGENCIA acuerdan que el acceso a la página web, visualización, utilización o contratación desde la misma, se rige por las presentes Condiciones Generales.

Asimismo, se comprometen al cumplimiento de toda ley y normativa que resulte de aplicación a la presente página web y reservas contratadas a través de la misma.

Para el caso de que sea necesario el consentimiento del cliente de la agencia, la AGENCIA se compromete a hacerles llegar estas Condiciones Generales y las de viaje, así como recabar dicho consentimiento del cliente de la agencia.

## **CODIGOS DE ACCESO**

EUROPLAYAS proveerá a la AGENCIA de tantas contraseñas, códigos o claves de acceso de este programa/web como sean necesarias para cada usuario de la AGENCIA.

Los códigos/claves de acceso proporcionados son de uso exclusivo para cada AGENCIA y usuario, no podrán ser utilizados por terceras personas.

Cada AGENCIA y usuario son directamente responsables del uso de su código de acceso. El uso inadecuado de los mismos dará lugar a la suspensión inmediata de los mismos.

Por seguridad, EUROPLAYAS se reserva el derecho a modificar los códigos de acceso de la AGENCIA, previo aviso.

## **USO DE LA PÁGINA WEB**

La AGENCIA mediante las claves podrá acceder a la reserva de alojamientos, traslados, excursiones, billetes y otros servicios turísticos, a través de la página web de EUROPLAYAS.

La AGENCIA se compromete a no utilizará la página web con otra finalidad que no sea la venta del producto ofrecido por EUROPLAYAS.

EUROPLAYAS se reserva el derecho a denegar el acceso a su web y a cancelar cualquier reserva si aprecia que la AGENCIA no está cumpliendo con las Condiciones Generales.

## **CAMBIOS EN LA PÁGINA WEB DE EUROPLAYAS**

EUROPLAYAS puede realizar mejoras o cambios en la información, elementos, datos, servicios, y demás elementos de esta página web, o incluso puede cancelar esta página web en cualquier momento sin necesidad de notificación previa.

EUROPLAYAS puede, igualmente, modificar estas Condiciones Generales en cualquier momento y tal modificación será eficaz desde el mismo momento en que se introduzca en la página web. En consecuencia, el acceso y uso posterior de esta página web supone la aprobación por parte de la AGENCIA de las nuevas Condiciones Generales.

EUROPLAYAS puede suspender el acceso al sistema objeto de este programa, debido a labores de mantenimiento, razones de seguridad de la red o causas de fuerza mayor.

## **GENERAL**

Cualquier transacción realizada a través de la página web, o XML o HTML, la AGENCIA queda vinculada a estas Condiciones Generales que se aplican a cada una de las transacciones efectuadas.

En ningún caso se entenderá perfeccionada la reserva hasta que la AGENCIA haya abonado a EUROPLAYAS el precio de los servicios, con independencia de que el consumidor final, intermediarios o las restantes partes interesadas, hayan abonado el referido precio a la AGENCIA.

## **INFORMACIÓN QUE DEBE FACILITAR LA AGENCIA.**

La AGENCIA proporcionará al cliente final, información relativa a:

- Lo que incluye y lo que no incluye el precio de los servicios reservados.
- El régimen de anulaciones, cancelaciones y modificaciones.
- La posible existencia de tasas de estancia de pago directo.
- Todos los clientes de la agencia, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla la documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o Documento Nacional de Identidad, según requieran las leyes del país o países que se visite.
- Todos los servicios extras (menús especiales, camas supletorias, cunas etc.).
- Cuando la Directiva Europea 90/314/CEE sobre viajes combinados deba ser de aplicación debido a la intención de incluir cualquiera de los servicios provistos por EUROPLAYAS en un viaje combinado, la AGENCIA se comprometerá a cumplir estrictamente la Directiva mencionada y/ o la legislación que la desarrolla, añade o reemplaza. Asimismo, la AGENCIA se comprometerá a entregar o permitir la entrega de toda la información al cliente de la agencia, solicitando su firma y aprobación en las condiciones de viaje combinado cuando sea necesario.

## **RECLAMACIONES Y RESPONSABILIDAD.**

EUROPLAYAS ha introducido de buena fe toda la información que figura en esta web, si bien no puede garantizar la inexistencia de defectos o errores tipográficos, por lo cual no acepta ningún tipo de responsabilidad por los errores u omisiones que pueda haber.

En la página web EUROPLAYAS.COM, pueden encontrarse enlaces a páginas web de terceros que serán sólo a título informativo. Dichas páginas web son independientes de EUROPLAYAS, que no será responsable de las mismas ni del material que puedan contener.

## **CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES**

**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL** Se entiende por “información confidencial” toda aquella información o dato, se halle o no recogido en soporte escrito, informático o en cualquier otro soporte existente o que pudiera ser inventado en el futuro, que EUROPLAYAS comunique o suministre a la AGENCIA, o a la que éste tenga acceso sea con o sin conocimiento y/ o consentimiento expreso de EUROPLAYAS.

## **CONFIDENCIALIDAD**

Queda expresamente prohibida la divulgación total o parcial, a terceras personas físicas o jurídicas ajenas a la presente relación, de toda la información confidencial a la que la AGENCIA pueda acceder a través de la contratación y ejecución de sus servicios.

La AGENCIA se compromete a mantener estas obligaciones de confidencialidad con carácter indefinido.

### **ACCESO A DATOS PERSONALES**

Si para el suministro de los servicios requeridos por el cliente de la agencia, la AGENCIA tuviera que acceder a ficheros que contengan datos de carácter personal, EUROPLAYAS y la AGENCIA se asegurarán de que es legalmente posible según lo dispuesto en las Directivas Europeas 95/46, 2002/58 y/ o cualquier legislación que desarrolle, añada, o reemplace la “Regulación sobre Protección de Datos Personales” (en adelante, RPDP).

Cualesquiera datos personales que, en el uso de este sistema la AGENCIA pudiera desvelar a EUROPLAYAS, se entenderá que han sido obtenidos, tratados y transmitidos bajo el estricto cumplimiento

de la RPDP.

- EUROPLAYAS y la AGENCIA afirman y garantizan que han implantado las medidas de seguridad de índole técnica y organizativa necesarias que garantizan la seguridad de los datos de carácter personal y así evitar su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos

Si el cliente de la agencia o el usuario desean ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición que la RPDP le otorga puede dirigirse mediante correo electrónico a [bnadal@europlayas.es](mailto:bnadal@europlayas.es) EUROPLAYAS y la AGENCIA se comprometen, en el caso que accedan a cualquier dato personal, a lo siguiente:

- Custodiarlos, a través de las medidas de seguridad, legalmente exigibles, de índole técnica y organizativa,

que garanticen la seguridad de los datos, evitando así su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de conformidad con el estado de la tecnología en cada momento, la naturaleza de los datos y los posibles riesgos a que estén expuestos.

- Utilizar o aplicar los datos exclusivamente para la realización de los servicios acordados.

- No comunicarlos, ni siquiera a efectos de su conservación, a otras personas. Tampoco duplicar o reproducir toda o parte de la información, resultados o relaciones sobre la misma.

- Asegurarse de que los datos sean manejados únicamente por aquellos empleados cuya intervención sea precisa para la prestación del servicio. Cabe la posibilidad que la información sea revelada a terceros, siempre que éstos estén obligados a guardar la confidencialidad debida de conformidad con lo establecido en este documento.

- Una vez finalizada la prestación del servicio, asegurarse de destruir o devolver la información, así como también los soportes o documentos en que conste, sin conservar copia alguna.

EUROPLAYAS podrá revelar la información de los clientes de la agencia a terceros únicamente con el propósito de completar la reserva del cliente de la agencia y por razones de administración. Cualquier dato recogido de esta manera en la página web será transmitido, de acuerdo con lo establecido en la RPDP, a aquellas entidades que deban estar involucradas para contratar los servicios requeridos.

## **DERECHOS DE PROPIEDAD**

### **PROPIEDAD**

La AGENCIA reconoce y acuerda que los elementos y derechos de propiedad intelectual relativos a la página web de EUROPLAYAS y que la AGENCIA reciba o a los que acceda son propiedad exclusiva de EUROPLAYAS o sus proveedores.

### **CONTENIDOS**

EUROPLAYAS concede a la AGENCIA, bajo los términos y condiciones de este acuerdo, una licencia no exclusiva, libre de royalty, e intransferible para ver y usar todos los elementos proporcionados o incluidos en

el contenido del alojamiento o demás servicios (textos, fotografías, descripciones) disponibles en la página web de EUROPLAYAS durante el tiempo que duró su relación comercial.

La AGENCIA no puede conceder sublicencias.

La AGENCIA, no adquiere ningún otro derecho sobre los contenidos que son propiedad exclusiva de EUROPLAYAS o sus proveedores, que seguirán siendo los únicos dueños.

## **CESIÓN DE DERECHOS**

La AGENCIA no está autorizada a ceder ninguna obligación o derecho derivado de las presentes Condiciones Generales, o de cualquier otro acuerdo que lo complete con respecto a un tercero, salvo autorización previa formulada expresamente por EUROPLAYAS.

## LEGISLACION Y FUERO

La aplicación e interpretación de las Condiciones Generales se regirá por la Legislación Española vigente. En caso de discrepancia que pudiera surgir en la interpretación o ejecución de estas Condiciones Generales, las partes, con renuncia expresa de su fuero propio si lo tuvieran, se someten a la Jurisdicción y Competencia de los Juzgados y Tribunales de Palma de Mallorca, España.

## **CONDICIONES GENERALES DE VIAJE**

### RESERVAS

**Las reservas tendrán carácter definitivo una vez se facilite un localizador y no sufran modificaciones posteriores.**

La confirmación de la reserva se comunicará a través de la propia página web y constará de:

- Número de localizador de la reserva.
- Datos generales de la reserva (Servicio/dirección/nombre del cliente/número de personas/servicios incluidos/precio).
- Bono o documento de presentación. El bono emitido a través de EUROPLAYAS deberá ser sellado por la AGENCIA para validarlo. El bono será entregado al cliente de la agencia y éste a su vez lo presentará al proveedor del servicio o establecimiento de alojamiento. Si la AGENCIA emite su propio bono, en éste deberá indicarse: "reservado y pagadero por EUROPLAYAS".

### PRECIOS

El precio incluye todos los servicios, productos y tarifas contratados a través del sistema.

Los precios se muestran en euros (€) e incluyen:

- 1.El transporte de ida y regreso (cuando este servicio esté incluido en el contrato y según sus especificaciones).
- 2.El alojamiento en habitación doble y/o pensión alimenticia en el régimen contratado en cada caso en los hoteles o establecimientos elegidos o en otros similares en caso de sustitución.
- 3.Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros/ Excepto en aquellos casos en que existas tasas o impuestos que sean de pago directo en el propio establecimiento.
- 4.La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido.
- 5.Todos los demás servicios y complementos que se especifican concretamente en los itinerarios correspondientes.
- 6.Los impuestos indirectos (IVA, I.G.I.C.), cuando estos sean aplicables.

Los viajes combinados consecuencia de ofertas especiales, de última hora o equivalentes, a precio distinto, los servicios incluidos son únicamente aquellos que se especifiquen detalladamente en la oferta, aun cuando, la información general del destino de dicha oferta haga referencia a alguno de los programas descritos en la web.

En las reservas de hoteles los precios son, generalmente, por persona y noche, en habitación doble ocupadas por dos personas y estos precios están sujetos a determinados días de estancia mínima.

En las reservas de apartamentos los precios son, generalmente, por apartamento y noche salvo indicación contraria, y están sujetos a determinados días de estancia mínima.

Nuestros precios no incluyen:

Transportes, visados, tasas de aeropuerto, certificados de vacunación, <extras> tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, como parking (puede estar sujeto a horario y disponibilidad de plazas) o alquiler de TV, suplemento por animales domésticos, programa de animación, etc.; y en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente como incluido en el precio.

## **NOTAS IMPORTANTES SOBRE LOS APARTAMENTOS Y HOTELES**

Apartamentos. - Al efectuar la reserva es imprescindible hacer la declaración correcta del número de personas que ha de ocupar el apartamento, siendo esta responsabilidad del cliente. En el alquiler de apartamentos, por lo general, ha de suscribirse in situ el correspondiente contrato de arrendamiento según el modelo oficial autorizado. Este contrato, en el que no es parte la Agencia Organizadora, debe ser firmado por el usuario, quien abonará la correspondiente fianza o seguro de responsabilidad civil para responder de los eventuales desperfectos, si aquella es exigida. La recogida de llaves, normalmente se efectúa en horas de oficina, en la propia conserjería del edificio o en el lugar que se indique en la documentación, realizándose, como norma general la entrada a partir de las 17:00 h. del día de llegada y el desalojo sobre las 10:00 h. del día de salida. Los apartamentos se entregan limpios y se deben dejar en las mismas condiciones, (de lo contrario el establecimiento podrá cobrar un suplemento). Los apartamentos no incluyen limpieza durante la estancia salvo indicación contraria.

Hoteles. - La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrá determinada por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada por el órgano competente. Dada la vigente legislación al respecto, que establece solo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que algunas de estas últimas pueda habitarse una tercera cama, se estimará siempre que la utilización de la tercera cama se hace con el conocimiento y el consentimiento de las personas que ocupan la habitación. El horario habitual de entrada y salida en los hoteles está en función del primer y último servicio que el usuario vaya a utilizar. Como norma general, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 14:00 h. del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12:00 h. del día de salida. Normalmente las reservas quedan aseguradas hasta las 20:00 h. Cuando el servicio contratado no incluya el acompañamiento permanente de guía y en el supuesto que el usuario prevea su llegada al hotel o apartamento reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es necesario, para evitar problemas y malas interpretaciones, comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia al hotel o los apartamentos directamente. Igualmente debe consultar a la Agencia, en el momento de hacer la reserva, la posibilidad de poder llevar animales, pues generalmente no son admitidos en los hoteles y apartamentos. El servicio de alojamientos de hotel se entenderá prestado siempre que la habitación haya estado disponible para el cliente en la noche correspondiente, con independencia de que, por circunstancias propias del viaje combinado, el horario de entrada en el mismo se produzca más tarde de lo inicialmente previsto. Para la entrada a los restaurantes se requiere vestimenta formal.

### **NIÑOS -CONDICIONES ECONÓMICAS ESPECIALES**

Las condiciones especiales para niños serán pactadas con cada proveedor del servicio y no obedecerán a un único criterio, al realizar la reserva se deberá consultar este punto y se le informará en cada caso.

Respecto a los Servicios de Alojamiento: siempre deberán entenderse aplicables los descuentos o condiciones especiales para el caso de que los niños compartan habitación con 2 adultos en régimen de solo alojamiento.

CUNAS: en el caso de precisar de este servicio deberá indicarse al realizar la reserva. Además, el pago de este servicio se realiza directamente en el establecimiento por el cliente de la agencia, excepto en aquellos casos que se indique lo contrario.

### **TERCERA y CUARTA PERSONA**

La mayoría de los establecimientos de alojamiento considerarán la reserva para una tercera persona y ocasionalmente una cuarta, como reserva de una o dos camas supletorias en habitación doble. Se deberá consultar el suplemento y/ o descuento a aplicar para la cama supletoria para adulto, así como la disponibilidad de la misma al realizar la reserva, ya que podrá variar dependiendo de cada establecimiento de alojamiento.

La omisión de tal confirmación provocará la no disposición de la misma, sin derecho por ello a reclamar a EUROPLAYAS la provisión de tal servicio o una cantidad equivalente.

## **NO PRESENTACIÓN EN EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO**

La no presentación del cliente de la agencia en el establecimiento de alojamiento sin previo aviso y autorización expresa de EUROPLAYAS, será tratado como una cancelación.

No se reembolsará al cliente importe alguno por la no presentación en los términos antes mencionados. EUROPLAYAS informará de los gastos generados de cancelación a abonar por el cliente de la agencia. Dichos gastos podrán oscilar entre el importe de una noche y el 100% del importe de la reserva.

## **MODIFICACIONES**

Cualquier modificación en la reserva deberá ser solicitada por la AGENCIA a EUROPLAYAS por e-mail y EUROPLAYAS gestionara la misma tan pronto le sea posible.

## **CANCELACIONES**

En caso de desistimiento de los servicios turísticos contratados a través de EUROPLAYAS, el cliente de la agencia tendrá derecho a la devolución de las cantidades que hubiera satisfecho, con deducción de las que, en su caso, se devenguen en concepto de gastos de cancelación.

El importe de los gastos de cancelación, puede variar en función del destino, fechas y establecimiento de alojamiento.

En el supuesto de abandono del establecimiento por parte del cliente de la agencia con anterioridad a la fecha de salida reservada, la reclamación de reembolso deberá remitirse a EUROPLAYAS antes de los veinte (20) días siguientes a la fecha de efectiva partida. Se deberá acompañar de la confirmación escrita emitida por el establecimiento de alojamiento en el que se refleje la efectiva fecha y hora de salida y autorización de reembolso.

En temporada de alta ocupación, el establecimiento de alojamiento puede cobrar la totalidad de la reserva original, en cuyo caso, el reembolso al cliente no será posible.

## **RESPONSABILIDADES DE LOS PASAJEROS.**

El bono deberá comprobarse a fin de evitar errores. El pasajero deberá acreditar su reserva mediante la presentación del mismo. El pasajero deberá conservar el bono en buenas condiciones.

El pasajero deberá asegurarse que se encuentra en el transporte correcto, así como de que se dirige hacia el punto de destino contratado.

Se recomienda al pasajero presentarse en el punto de origen del servicio de transporte con la antelación aconsejada en cada caso.

Si el pasajero llega con posterioridad a la hora establecida de partida, EUROPLAYAS puede darle el asiento a otro pasajero, en cuyo caso se considerará que el pasajero ha perdido el medio de transporte.

EUROPLAYAS no se responsabilizará con respecto al pasajero si éste pierde cualquier servicio a consecuencia de haber llegado tarde, y no estará obligado ni a retrasar servicio alguno a fin de esperar a la llegada del pasajero, ni a proveerle de un asiento en otro servicio si el pasajero pierde el transporte.

Todos los traslados serán llevados a cabo en la fecha determinada en el bono. El pasajero deberá acudir con la antelación debida con el fin de tener el suficiente tiempo para efectuar la conexión con el servicio de traslado en avión o por otro medio de transporte proporcionado por cada transportista.

Las líneas aéreas sugieren que los pasajeros estén en el aeropuerto con al menos 2 horas de antelación a la hora programada de salida de su vuelo.

Si el pasajero pierde su vuelo o éste es retrasado, en el supuesto de haberse suscrito un seguro de viajes por parte del usuario, EUROPLAYAS puede proporcionar al pasajero la documentación que pueda precisar para informar a su seguro con el fin de que le cubra los costes derivados de un nuevo traslado. Los demás costes serán a cargo del pasajero. A pesar de lo expuesto en el párrafo precedente, los traslados desde el aeropuerto pueden ser automáticamente retrasados si el vuelo sufre una demora.

El pasajero asume su obligación de cumplir con las normas particulares establecidas por el prestador del servicio durante el desarrollo del traslado.

## **TARIFAS AEREAS/VUELOS Y TASAS**

Las condiciones especiales de las tarifas aéreas pueden verse modificados en función de la disponibilidad de plazas. Los vuelos pueden sufrir modificaciones en horarios e itinerarios en su día de operación. Algunos tramos aéreos se pueden realizar con una aerolínea que no figure en el billete aéreo ni en la confirmación de la reserva, debido al uso de códigos compartidos y alianzas que hay entre compañías, reconocidos y aceptados por aviación civil.

Tasas aéreas: el importe publicado de las tasas, es aproximado, pudiendo variar según la fecha del viaje, la divisa y las rutas y las paradas. El importe final se comunicará al emitir los billetes aéreos.

Tasas de carburante: Deben incluirse en el billete de avión, su importe final se notificará también al emitir los billetes.

Tasas de aeropuerto: los impuestos locales de entrada y/o salida en cada país, que no pueden incluirse en el billete, el cliente final deberá abonarlos en cada aeropuerto.

## **EQUIPAJES**

El equipaje y demás enseres personales del usuario los conservará consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados y, que se transporta por cuenta y riesgo del usuario, sin que la Agencia Organizadora venga obligada a responder a la pérdida, robo, o daños que el mismo pudiera sufrir durante el viaje por cualquier causa, incluida la manipulación en traslados. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío, se recomienda presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes.

## **SERVICIO DE TRASLADO**

EUROPLAYAS se reserva el derecho (y delega tal derecho en sus conductores y agentes designados) a rechazar el transporte de cualquier persona que se estime que se halla bajo los efectos del alcohol o sustancias ilegales y/ o cuya conducta suponga una amenaza al conductor, al vehículo o a los restantes pasajeros. Bajo tales circunstancias, EUROPLAYAS se reserva el derecho a no realizar reembolso alguno y no se proporcionará un servicio alternativo de traslado.

No se permite a los pasajeros el consumo de alcohol en ninguno de los medios de transporte. La única excepción a esta norma se trata de aquellos supuestos en que se ha acordado por escrito entre EUROPLAYAS y los pasajeros la utilización de una Limusina. En tales casos, se permitirá el consumo de una cantidad de alcohol razonable.

No se permite fumar, salvo que el conductor haya otorgado permiso expreso.

El pasajero responderá de los daños causados en el supuesto que lleve a cabo una conducta anómala o vandálica.

## **RESPONSABILIDAD**

EUROPLAYAS tomará las medidas razonablemente exigibles, con el fin de garantizar que los vehículos lleguen a tiempo para cumplir el período por el que han sido alquilados, y que alcanzan su destino a tiempo. Los vehículos se hallan completamente asegurados tanto con respecto al pasajero como frente a reclamaciones de terceros de acuerdo a la legislación específica aplicable.

Si por cualquier motivo EUROPLAYAS no hace llegar a los pasajeros a su punto de destino confirmado, EUROPLAYAS les proveerá de un medio de transporte apropiado tal como otro autocar, automóvil privado taxi, etc. Cualquier reembolso efectuado por parte de EUROPLAYAS con respecto a los costes derivados del uso de medios de transporte alternativos en los que haya incurrido el pasajero con el fin de alcanzar el destino reflejado en el billete, en ningún caso será superior al coste de alcanzar tal destino por medio de taxi.

EUROPLAYAS estará exenta de responsabilidad por cualquier retraso o fallo en el transporte del pasajero así como por un incumplimiento del contrato cuando el mismo se hubiera debido a una circunstancia más allá del control razonable exigible a EUROPLAYAS. Las siguientes circunstancias serán consideradas, sin restricción alguna, como circunstancias más allá del control razonable exigible: guerra o amenaza de guerra, accidentes que causen un retraso en la ruta del servicio, condiciones atmosféricas excepcionalmente duras,

fuego y/ o daño en la estación, el cumplimiento de los requerimientos de las fuerzas del orden, aduanas u otros servicios oficiales de seguridad dependientes de la autoridad competente, muertes y accidentes en la carretera, vandalismo y terrorismo, atascos imprevisibles de tráfico, manifestaciones y acciones de huelga, paro patronal, disturbios o tensiones locales, problemas causados por otros usuarios, bancarrota, insolvencia o cese comercial del transportista utilizado por EUROPLAYAS y otras circunstancias que afecten a la seguridad del pasajero.

## **DATOS PERSONALES DEL CLIENTE DE LA AGENCIA**

La formalización de reservas a través de nuestra web comporta la introducción en el sistema, por la agencia de viajes, de datos personales identificativos, y no identificativos del cliente de la agencia, tales como aspectos concernientes a sus preferencias personales, circunstancias especiales que le afecten, u otros. Dichos datos serán tratados bajo la estricta observancia de las Directivas Europeas 95/46, 2002/58 y/ o cualquier legislación que desarrolle, añada, o reemplace la “Regulación sobre Protección de Datos Personales” (en adelante, RPDP) y serán utilizados para facilitar y permitir la contratación y reserva de los servicios concretos que componen la solicitud del cliente de la agencia.

Cualesquiera de los datos personales que, en la contratación por parte de la AGENCIA, se desvelen a EUROPLAYAS, se entenderán que han sido obtenidos, tratados y transmitidos bajo el estricto cumplimiento de la RPDP.

- EUROPLAYAS afirma y garantiza que ha implantado las medidas de seguridad de índole técnica y organizativa necesarias que garantizan la seguridad de los datos de carácter personal y así evitar su alteración, pérdida, tratamiento y/ o acceso no autorizado.

Si el cliente de la agencia deseara ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición que la RPDP le otorga puede dirigirse a [bnadal@europlayas.es](mailto:bnadal@europlayas.es) mediante correo electrónico o mediante carta a: Coordinador LOPD C/ Juan de Cremona, 5-1º, 07014 Palma de Mallorca, España.

EUROPLAYAS podrá revelar la información de los clientes de la agencia a terceros únicamente con el propósito de completar la reserva del cliente de la agencia y por razones de administración. Cualquier dato recogido de esta manera en la página web será transmitido, de acuerdo con lo establecido en la RPDP, a aquellas entidades que deban estar involucradas para contratar los servicios requeridos.

## **RECLAMACIONES Y RESPONSABILIDAD. CLAUSULA DE EXENCION DE RESPONSABILIDAD.**

EUROPLAYAS actúa como intermediario independiente en la contratación de alojamientos y otros servicios, de modo que no se podrá considerar responsable por muerte, lesiones, enfermedad, daños, pérdida, accidente, robo, retraso o cualquier otra irregularidad derivada, directa o indirectamente, de la prestación de los servicios por parte del establecimiento de alojamiento u otros proveedores y que hayan sido contratados a través del presente sistema.

El importe de la responsabilidad máxima de EUROPLAYAS frente al/a los clientes/s por cualquier pérdida razonable e imprevisible, daño o impedimento que el cliente de la agencia pudiera sufrir o en el que pudiera incurrir como resultado de un fallo de EUROPLAYAS, incumplimiento de contrato, o cualquier acto u omisión deliberada o negligente de cualquiera de los empleados de EUROPLAYAS, se limitará al precio abonado en la reserva del servicio de traslado contratado.

EUROPLAYAS empleará los medios que razonablemente se hallen a su alcance para facilitar que sus proveedores acepten la responsabilidad e indemnicen al respecto y frente a cualquier reclamación de los clientes de la agencia de la AGENCIA relativas a la prestación de los servicios. Hasta el límite permitido por la Ley, EUROPLAYAS excluye cualquier garantía implícita relativa a la veracidad y exactitud de la información, servicios y materiales contenidos en esta página web. Tal información, servicios y materiales son proporcionados como son y como están disponibles, sin ningún tipo de garantía.

Responsabilidad.

Cuando el consumidor aprecie “in situ” la no ejecución o mala ejecución de los servicios de contratados, deberá comunicarlo inmediatamente al prestador de los mismos y en el plazo de 2 días hábiles a la Agencia Organizadora, con el fin de poderlo solucionar inmediatamente. La no realización de la comunicación a la Agencia Organizadora supondrá que sea el consumidor quien deba probar el incumplimiento en la ejecución



del contrato ante la Organizadora o la Dirección General de Turismo y/o el Tribunal pertinentes, puesto que fuera de ese plazo a la Agencia Organizadora le sería imposible la comprobación de la veracidad de lo alegado, así como el logro de una solución satisfactoria para todas las partes implicadas.

En el caso que el consumidor considere que las soluciones arbitradas por la Agencia Organizadora no hayan sido satisfactorias, podrá interponer reclamación en el plazo de un mes a contar desde la fecha de regreso del viaje ante la citada Agencia Organizadora que será presentada a través de la Agencia Detallista que vendió el viaje y en la que se acreditará haber puesto de manifiesto el presunto incumplimiento en los dos días hábiles siguientes a su ocurrencia, sin perjuicio de la posible interposición de cualquier otra reclamación que se estime pertinente. No obstante, la interposición de cualquier reclamación derivada del contrato de viaje combinado no exime del pago del viaje en ningún caso.

Cuando el viaje se efectuó en autocares propios o alquilados por la Agencia Organizadora, en caso de accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el consumidor se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera de la nación en que se halle matriculado el vehículo, pudiendo acogerse, en cuanto a daños personales se refiere, al seguro del mismo de acuerdo con el correspondiente cuadro de indemnizaciones previstas al efecto, y en virtud del cual dichas indemnizaciones serían pagadas a los interesados, beneficiarios o sus representantes legales en el país de matrícula del vehículo y precisamente en la moneda de curso legal del mismo.

La agencia Organizadora no será responsable en ningún caso del desconocimiento e incumplimiento por parte del cliente de los horarios establecidos.

## **LEGISLACION Y FUERO -ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES**

La aplicación e interpretación de las Condiciones Generales de viaje se regirá por la Legislación Española vigente. En caso de discrepancia que pudiera surgir en la interpretación o ejecución de estas Condiciones Generales, las partes, con renuncia expresa de su fuero propio si lo tuvieren, se someten a la Jurisdicción y Competencia de los Juzgados y Tribunales de Palma de Mallorca, España.

El contrato, de obligado cumplimiento para ambas partes, en los términos previstos en el mismo, es instituido, por las cláusulas contenidas en las Condiciones Generales, que completan y desarrollan la legislación específica aplicable sin contravenirla. Se rige por las estipulaciones contenidas en el mismo y se complementa con lo preceptuado en Real Decreto legislativo 1/2007 del 16 de noviembre-Libro Cuarto-Viajes Combinados y los reglamentos de las diversas Comunidades Autónomas, actualmente en vigor, cuya aplicación será en función del ámbito territorial que corresponda, y demás normativa que le sea aplicable.

El hecho de adquirir o tomar parte en algunos de los viajes ofertados, origina la expresa aceptación por parte de la AGENCIA y del cliente Agencia de todas y cada una de las Condiciones Generales, que se considerarán automáticamente incorporadas al contrato, sin que sea precisa su transcripción escrita individualizada en el mismo.

## **NOTAS IMPORTANTES:**

Los precios con MULTITARIFA, OFERTA RESERVA Y AHORRA y OFERTA SEMAFORO podrán mantener o reducir los descuentos durante la temporada dependiendo de la ocupación.

IMPUESTO LOCALES: Los hoteles de Cataluña cobran DIRECTAMENTE al CLIENTE AGENCIA EN EL ESTABLECIMIENTO la tasa turística, que no se encuentra incluido en nuestros precios.

## **ACUERDO, RENUNCIA Y EXONERACIÓN SOBRE COVID 19.**

Información importante:

Debido a la situación del COVID 19, las medidas y directrices de los gobiernos locales establecidas por los proveedores de servicios de viaje -incluidos los hoteles, los traslados, el alquiler de automóviles, los parques temáticos, las excursiones, los eventos y otros elementos auxiliares- están dando lugar a medidas de distanciamiento social para proteger a los viajeros.

Por lo tanto, es probable que los huéspedes de los hoteles encuentren que algunas instalaciones - por ejemplo, la piscina, el área de gimnasio o los salones de buffet - no estén disponibles, como es comprensible; igualmente, los viajeros con billetes/entradas para parques temáticos, excursiones y otras actividades podrían encontrar que algunos elementos han sido adaptados o eliminados; y en el caso de excursiones de varios días, las distintas autoridades locales podrían imponer diferentes restricciones.

Por otra parte, cabe recordar que es responsabilidad del cliente elegir las tarifas más adecuadas -ya sean flexibles o no reembolsables- al reservar hoteles, traslados, alquiler de coches, parques temáticos, excursiones, eventos u otras actividades, según sus necesidades en vista de las actuales restricciones de viaje de COVID-19.

Por lo tanto, para las nuevas reservas creadas a partir del 1 de junio las cancelaciones se procesarán de acuerdo con los términos y condiciones de cada reserva.

El cliente y aquellos por los que responde (entre otros, los demás usuarios incluidos en su misma reserva) entienden que hay muchas incógnitas relacionadas con el virus COVID-19, incluidas, entre otras, sus métodos de transmisión, la presentación de sus síntomas y su duración. Además, entienden y conocen los riesgos inherentes asociados al COVID-19 y están de acuerdo en permanecer en el Hotel / Medio de transporte / Parque temático / Espectáculo o lugar del servicio reservado reconociendo y asumiendo estos riesgos. El cliente y aquéllos por los que responde (entre otros, los demás usuarios incluidos en su misma reserva) eximen de toda responsabilidad, mantendrán indemne y se comprometen a no demandar a Viajes Euromar, S.A., el propietario del establecimiento, el operador del establecimiento y sus predecesores, sucesores, entidades filiales, matrices, subsidiarias y demás relacionadas, directores, pasados o presentes, cesionarios, representantes, agentes, abogados, gerentes, administradores, empleados, ex empleados, socios y trabajadores, o cualesquiera otras personas de cualquier manera relacionadas con el establecimiento, instalaciones o el lugar en el que se prestan los servicios reservados (los "Exonerados") respecto de cualquier queja, acción judicial o reclamación de cualesquiera daños y perjuicios, cualquiera que sea su naturaleza, económicos, financieros o de otro tipo, legales, contractuales o extracontractuales, relacionadas directa o indirectamente con la transmisión, contagio o propagación de COVID-19, incluidas aquellas reclamaciones de daños y perjuicios derivados de acciones u omisiones de cualquiera de los Exonerados, de cualquier persona que se encuentre en el establecimiento, instalaciones o el lugar en el que se prestan los servicios reservados, o de acciones u omisiones del cliente mientras sea huésped o usuario y sus instalaciones, excepto aquéllas que se deban a la negligencia grave de los Exonerados.

Durante el tiempo en que el cliente y aquéllos por los que responde, estén presentes en el lugar en el que se prestan los servicios reservados, aceptan cumplir con todos y cada uno de los requerimientos establecidos por el proveedor de servicios relacionados con COVID-19, incluidos, entre otros, el cumplimiento de las órdenes o directrices gubernamentales, órdenes de distanciamiento social y/o uso de mascarillas, comunicación inmediata al personal de síntomas y/o posible infección, normas de higiene personal, aislamiento y cuarentena, y cualquier otra orden o directriz emitida por el proveedor de servicios o cualquier agencia o entidad del país de origen o cualquier autoridad local.

El proveedor de servicios tiene derecho a prohibir el acceso a sus instalaciones y servicios a cualquier cliente o usuario que no esté de acuerdo con el presente acuerdo, renuncia y exoneración con respecto a COVID 19. Estos datos pueden ser modificados en cualquier momento, pudiendo el cliente actualizar esta información incluso durante su viaje, accediendo desde el extranjero.