CONDICIONES GENERALES

versión del 19 de mayo de 2021

Introducción

Deskontalia Viajes es una Agencia de Viajes Minorista, con licencia: CIE 2303, titularidad de URUPLUS MEDIA S.L., con C.I.F. núm.B75063461, con domicilio fiscal en Manteo, 23 Bajo, 20013 Donostia-San Sebastián, Gipuzkoa. Su dirección de correo electrónico es info@deskontalia.com y su teléfono de contacto (+34) 943 320 459. (en adelante, “Deskontalia Viajes”).

Las presentes Condiciones Generales de venta (en adelante, las "CGV") definen las condiciones de compra en www.deskontaliaviajes.com (en adelante, el “Sitio Web”), a través de la cual ofrece sus productos y servicios turísticos a los usuarios de la misma (en adelante, los "Usuarios", el "Usuario", “Usted” o “Ustedes”).

Estas CGV se ponen en conocimiento del Usuario antes de cualquier compromiso de su parte y constituyen parte de la información precontractual. Al validar su contrato, el Usuario reconoce expresamente haber leído, entendido y aceptado las CGV, en la versión publicada y accesible en el Sitio Web. Deskontalia Viajes puede modificar estas CGV en cualquier momento. Las modificaciones realizadas, no afectarán en ningún caso, a los contratos que se hayan validado con anterioridad a la aprobación de dichas modificaciones, que se regirán en todo caso por las CGV vigentes en el momento de la validación de dicho contrato. Es responsabilidad del Usuario conocer las CGV vigentes en el momento de validar su contrato.

Estas CGV pueden ser completadas o modificadas por cláusulas particulares o condiciones específicas de ciertos Servicios (en adelante, los "Servicios", el "Servicio", la “Oferta” o las “Ofertas”). En este último caso, las condiciones específicas indicadas en la descripción del Servicio prevalecerán sobre el texto de estas CGV. Consulte atentamente la descripción del Servicio para conocer dichas condiciones particulares antes de validar su contrato.

La información precontractual puede modificarse después de la publicación en el Sitio Web y la consulta de los Usuarios, en particular en lo que respecta al precio, las condiciones de cancelación, las condiciones de transporte, las informaciones sobre los trámites sanitarios y los requisitos de pasaporte y visado.

1. Compromisos de los usuarios

Al acceder a la contratación de los Servicios en la Web, el Usuario declara ser mayor de edad y disponer de la capacidad legal necesaria para la contratación de los Servicios ofertados en la web de Deskontalia Viajes.

Asimismo, el Usuario es el responsable de la veracidad y exactitud de los datos facilitados a Deskontalia Viajes a través de la web, tanto en su propio nombre como, en su caso, en nombre y por cuenta de los beneficiarios.

La aplicación de las CGV es extensible a todos los beneficiarios y/o cesionarios de los Servicios (quienes tendrán la consideración de "Usuarios" a los efectos de las CGV), y su aceptación por parte del Usuario implica y representa la aceptación por parte de todos y cada uno de ellos.

La responsabilidad de Deskontalia Viajes no puede buscarse de ninguna manera si la información proporcionada por el Usuario en el momento del registro y / o pedido (nombre, dirección postal, correo electrónico, teléfono, etc.) es falsa o errónea. Se especifica que los nombres y apellidos completados por el Usuario en el momento del registro y que aparecen en su espacio "Mi cuenta" (información personal) se traspasan automáticamente a la información relacionada con los pasajeros al efectuar un pedido: el Usuario debe verificar con cada pedido que la información relacionada con los pasajeros es correcta y, si es necesario, cambiarla.

2. Ámbito de nuestro servicio

Deskontalia Viajes es una entidad mercantil cuya actividad principal consiste en el ejercicio de actividades de mediación y/u organización de servicios turísticos. En el Sitio Web, Deskontalia Viajes ofrece al Usuario el acceso y la utilización de contenidos, información y servicios turísticos, entre los que se incluyen, la reserva de: viajes combinados, hoteles, vuelos, cruceros, alquiler de automóviles y entradas a espectáculos. Las presentes CGV, regulan el uso genérico del Sitio Web. La contratación efectiva de los servicios ofertados por Deskontalia Viajes se regirá por sus condiciones específicas, de acuerdo con la legislación en vigor.
La realización por el Usuario de reservas o compras de productos o servicios de aquellos proveedores u organizadores de viajes combinados que el Usuario elija, quedará sujeta a los términos y condiciones particulares que tales proveedores u organizadores de viajes combinados establezcan para cada caso.
La información sobre ofertas, productos o servicios, precios, rutas, distancias, características y cualesquiera otros datos e informaciones relevantes acerca de los productos ofrecidos a través del Sitio Web, corresponde a la que se nos ha proporcionado por los proveedores turísticos (hoteles, compañías aéreas, mayoristas, centrales de reservas). La exactitud sobre dicha información tiene como procedencia la de los operadores generadores de la misma. Cada parte interviniente en el contrato, será responsable por su ámbito respectivo de gestión.

Los servicios ofrecidos a través del Sitio Web son únicamente para uso personal y no comercial. Por lo tanto, no está permitido revender, utilizar, copiar, monitorizar, mostrar, bajar o reproducir el contenido, la información, el software, los productos o los servicios disponibles en nuestro sitio web para cualquier actividad comercial o competitiva.

3. Proceso de compra y la formación del contrato

3.1 La reserva de un servicio en el ***Sitio Web*** se lleva a cabo de acuerdo con el siguiente proceso:

1. El Usuario selecciona el servicio de su elección para acceder a su descripción.
2. El Usuario selecciona la ciudad de salida (si corresponde), el tiempo de estancia, la fecha de salida y el número de participantes.
3. Como parte de un servicio dinámico el Usuario tiene la posibilidad de cambiar las fechas del servicio, seleccionadas por defecto, esta modificación puede variar el precio de la estancia.
4. El usuario indica si desea adquirir una opción específica por la cancelación o modificación de la reserva (a menos que dicha opción ya se haya aplicado automáticamente)
5. El Usuario también deberá indicar si desea reservar un seguro ofrecido por Deskontalia Viajes.
6. El Usuario accede a un resumen que contiene todos los detalles relacionados con las fechas, el servicio y el precio total correspondiente, lo que le permite verificar los detalles de su pedido. El Usuario debe garantizar que toda la información mostrada sea coherente con la información que ha seleccionado, entendiéndose que cualquier modificación o cancelación posterior de su pedido dará lugar a la facturación de acuerdo con los términos del artículo 12 a continuación sin perjuicio de la aplicación de condiciones de cancelación y modificación más ventajosas a las que el cliente pudiera tener derecho en virtud de una opción comprada u ofrecida.
7. El Usuario proporciona la información solicitada (detalles de contacto, dirección de facturación, información del pasajero). Se especifica que, si es necesario, el pedido de un servicio por parte del Usuario se realiza a nombre y en nombre de todos los Beneficiarios que indicará en esta etapa del proceso de pedido. El Usuario debe garantizar que toda la información proporcionada sea correcta, entendiéndose que cualquier modificación o cancelación efectuada con posterioridad a la confirmación del pedido dará lugar a la facturación de acuerdo con los términos del artículo 12 a continuación sin perjuicio de la aplicación de condiciones de cancelación y modificación más ventajosas a las que el cliente pudiera tener derecho en virtud de una opción comprada u ofrecida.
8. El Usuario deberá completar la información requerida para pagar el pedido, de conformidad con los términos y condiciones previstos en el artículo 4 a continuación.
9. El Usuario valida su pedido, después de haber leído y aceptado estas Condiciones de venta, marcando la casilla "He leído y acepto los términos y condiciones de deskontaliaviajes.com”

3.2 La reserva de un servicio por ***teléfono*** se lleva a cabo de la siguiente manera:

1. El Usuario se comunica con el Servicio de atención al Cliente y se le envía un presupuesto por teléfono, que incluye todos los detalles relativos a las fechas, el servicio y el precio total correspondiente, lo que le permite verificar los detalles de su pedido.
2. Como parte de un servicio dinámico el Usuario tiene la posibilidad de cambiar las fechas del servicio, seleccionadas por defecto, esta modificación puede variar el precio de la estancia.
3. El usuario indica si desea adquirir una opción específica por la cancelación o modificación de la reserva (a menos que dicha opción ya se haya aplicado automáticamente).
4. El Usuario también deberá indicar si desea beneficiarse de un seguro ofrecido por Deskontalia Viajes.
5. Después de tratar con el Servicio de atención al Cliente, el Usuario recibe un correo electrónico que resume la oferta acordada por teléfono, así como un enlace a la descripción de los servicios en cuestión en el sitio.
6. El Usuario debe garantizar que toda la información contenida en el contrato adjunto a este correo electrónico sea conforme, particularmente en lo que respecta a los servicios, el precio, así como su información personal, incluidos su nombre y el de los beneficiarios, entendiéndose que cualquier modificación o cancelación efectuada con posterioridad a la confirmación del pedido dará lugar a la facturación de acuerdo con los términos del Artículo 12 a continuación sin perjuicio de la aplicación de condiciones de cancelación y modificación más ventajosas a las que el cliente pudiera tener derecho en virtud de una opción comprada u ofrecida.
7. Esta oferta es válida por 2 horas desde el envío del correo electrónico. Después de este período, Deskontalia Viajes no garantiza el precio y la disponibilidad del servicio como se especifica en la oferta.

4. Oferta y precios

4.1 Precios y tasas

4.1.1 Provisión

Los descriptivos de los servicios presentados en el Sitio Web especifican para cada servicio los elementos incluidos en el precio y las condiciones específicas. Si como resultado de un error material, el precio mostrado en el Sitio Web o comunicado al Usuario por cualquier otro medio es manifiestamente irrisorio o inadecuadamente bajo en comparación con el valor objetivo del Servicio, Deskontalia Viajes puede cancelar el pedido sin cargos ni penalizaciones. El Usuario puede hacer una nueva reserva en función de la disponibilidad y de acuerdo con el precio de los servicios. Todos los precios se muestran en Euros, incluyen el IVA vigente y aplicable, así como los gastos de gestión de 15 euros cobrados por Deskontalia Viajes por la tramitación de la reserva y los conceptos indicados en el apartado “El Precio incluye”.

Para cada Servicio, se indicarán las eventuales condiciones particulares aplicables. El Precio no incluirá los conceptos que no estén indicados como incluidos en el Servicio, entre otros:

· Seguros opcionales que el Usuario no haya seleccionado previamente;

· Suplementos opcionales de la reserva;

· Las tasas de salida del territorio obligatorias en algunos países, a pagar in situ en metálico, en el momento de efectuar la salida;

· El exceso de equipaje;

· Los visados y los gastos de gestión de formalidades administrativas y sanitarias necesarias para el desarrollo del viaje (tales como, sin que ello tenga carácter limitativo, vacunaciones y tratamientos médicos);

· Los impuestos de estancia en establecimientos turísticos en España;

· El suplemento por uso individual de una habitación doble que el Usuario no haya seleccionado previamente;

· Las comidas no comprendidas dentro del régimen de comidas elegido durante la estancia, así como aquellas consumidas en las escalas;

· Las conexiones a Internet;

· Las actividades de pago;

· Las propinas obligatorias en ciertos países;

También se debe tener en cuenta que algunos impuestos o tasas adicionales (incluidos el impuesto turístico, las tarifas de visado y / o tarjeta de turista, etc.), impuestos por las autoridades de ciertos países, no están incluidos en el precio de los servicios. Estos son responsabilidad del Usuario y pueden tener que pagarse localmente. Se indicarán por separado en la descripción y / o factura.

El Usuario deberá aceptar el Presupuesto en el que figura el Precio final conforme a aquellos parámetros que haya seleccionado y, posteriormente, proceder a su abono conforme a los términos indicados en el Presupuesto.

No se podrá considerar ninguna disputa sobre el precio del viaje después de la validación del pedido por parte del Usuario, que valora antes de su compra si el precio le conviene, teniendo en cuenta que no se puede desglosar el precio de las distintas prestaciones dentro de un paquete turístico.

Cuando el pedido incluye un servicio de alojamiento, se muestran los precios:
- Para una venta flash, por persona y por duración de la estancia en base a ocupación doble,
- Para residencias y alquileres de hotel, por alojamiento y por duración de la estancia.

Cuando un establecimiento hotelero no ofrece una tarifa preferencial para una habitación individual, el precio de la habitación propuesta es el de una habitación doble, incluso si está ocupada por una sola persona.

Finalmente, Deskontalia Viajes se reserva el derecho de cancelar o rechazar cualquier pedido de un Usuario con el que exista una disputa sobre el pago pendiente de un pedido anterior. En este caso, Deskontalia Viajes se reserva el derecho de saldar el importe pendiente del pedido anterior con las sumas ya pagadas por el Usuario para el nuevo pedido.

4.1.2 Variaciones excepcionales de los Precios

Deskontalia Viajes podrá modificar los Precios de los Viajes Combinados, al alza o a la baja, siempre que dicha revisión se produzca antes de los 20 días antes de la fecha prevista de salida en función de las variaciones, de (i) el precio del transporte de pasajeros derivado del coste del combustible o de otras fuentes de energía ; (ii) las diferentes tasas e impuestos vinculados a los Servicios de viaje (tasa de aterrizaje, de embarque, de desembarque en puertos y aeropuertos), cuyo importe varía según los destinos y son susceptibles de modificaciones por parte de las autoridades locales; y (iii) los tipos de cambio aplicados, cuando los Proveedores facturen sus prestaciones a Deskontalia Viajes en divisa extranjera. Si existiera una modificación al alza o a la baja en el Precio, Deskontalia Viajes se pondrá inmediatamente en contacto con el Usuario a los efectos de indicar las modalidades de cálculo utilizadas en cada caso y gestionar la devolución por parte de Deskontalia Viajes o abono por parte del Usuario, según los casos, del importe que corresponda. Cuando se produzca una disminución del precio, Deskontalia Viajes tendrá derecho a deducir los gastos administrativos reales del reembolso debido al viajero. No obstante, lo anterior, en caso de variación al alza que exceda el 8% del precio total del viaje combinado, el Usuario podrá resolver el Contrato, siempre y cuando lo notifique por escrito (correo postal o correo electrónico) a Deskontalia Viajes dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que recibió la comunicación de modificación en el Precio por parte de Deskontalia Viajes. En caso de no cumplir con este plazo, se le facturarán los gastos de cancelación de conformidad con lo previsto en la cláusula 12.

4.1.3 Términos y condiciones específicas aplicables a los servicios dinámico

Las tarifas y la disponibilidad de vuelos pueden cambiar durante el proceso de pedido, ya sea por teléfono o en el Sitio Web. Por lo tanto, se especifica que la oferta de precio definitivo de una estancia se formula sólo después de la elección del Usuario:
· Por un lado, en el paso 1, “Presupuesto", del proceso de reserva, de una combinación de ciudad de salida / fecha de salida / duración de la estancia / número de participantes.
· Por otro lado, en el paso 2 del proceso de reserva, de la aerolínea y los horarios de vuelo deseados; las aerolíneas cambian sus precios en cualquier momento dependiendo de la ocupación de su aeronave.

4.2 Pago

Deskontalia Viajes prohíbe la compra de servicios por parte de un menor. Deskontalia Viajes no se hace responsable en el caso de que, a pesar de esta prohibición, un menor reserve un servicio.

4.2.1 Pago con tarjeta de crédito

Deskontalia Viajes se reserva el derecho de contactar con el Usuario en cualquier momento después del pedido (ya sea que se pague o no), para solicitar información adicional y / o documentos de prueba relacionados con el pago del pedido (copia de la tarjeta bancaria utilizada, copia de la identificación del titular...)

El Usuario podrá efectuar el pago del Precio de los Pedidos mediante cargo en alguna de las siguientes tarjetas:

· Tarjeta de débito: Visa Electrón y Maestro.

· Tarjetas de crédito: Visa, Master Card / Euro Card.

4.2.2 Pago fraccionado

Tras realizar su Pedido a través de la Web, el Usuario recibirá automáticamente, dentro de las 24 horas siguientes, dos correos electrónicos a la dirección de correo electrónico que haya facilitado durante la tramitación del Pedido (la "Dirección"): (i) uno confirmando el Pedido, y (ii) otro adjuntando la factura del Pedido si acepta recibir factura en formato electrónico.

Deskontalia Viajes se reserva el derecho de cancelar la reserva si no se abona a más tardar 32 días antes de la salida, independientemente de la causa de esta situación (devolución por impago por parte del banco, falta del pago restante tras haber abonado un anticipo, etc.). En este caso, las tarifas de cancelación previstas en el artículo 12.1 a continuación se le cobrarán al Usuario. Cualquier suma, incluido el anticipo, no pagado en su fecha de vencimiento, dará lugar de forma automática y sin previo aviso a un interés de demora del 12%.

5. Documentos de viaje

La entrega de los documentos de viaje adjuntos a los servicios (bonos, convocatoria del aeropuerto y / o e-ticket ...) se realiza por correo electrónico. Algunos documentos también pueden excepcionalmente tener que ser enviados por correo. Por lo tanto, el Usuario debe proporcionar a Deskontalia Viajes una dirección de correo electrónico y una dirección postal que permita a Deskontalia Viajes enviarle los documentos relacionados con su viaje. También se invita al Usuario a proporcionar un número de teléfono, preferentemente móvil, para que Deskontalia Viajes pueda ponerse en contacto con ellos en cualquier momento antes de irse o durante su estancia si es necesario. En cualquier caso, si el Usuario ha proporcionado datos de contacto incorrectos, Deskontalia Viajes no se hace responsable por el incumplimiento o el bajo rendimiento de los servicios debido a la falta de recepción de los documentos de viaje.

6. Documentación y requerimientos sanitarios para viajar

Además de las indicaciones que figuran en esta sección y la información específica facilitada en la descripción de los servicios dependiendo del país de destino, se invita al Usuario a consultar, antes de efectuar su pedido, la información y los consejos que se dan en los trámites y consejos de viaje expedido por Deskontalia Viajes y en la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores (con respecto al país de destino, y si es necesario los países de tránsito), y a ponerse en contacto con la embajada o consulado del país de destino. Deskontalia Viajes también invita al Usuario a visitar estos sitios regularmente hasta la fecha de salida.

A menos que se indique lo contrario en la descripción del Servicio, se recuerda al Usuario que todos los costes relacionados con las formalidades administrativas y de salud siguen siendo a cargo suyo.

La información en este artículo se aplica sólo a ciudadanos españoles. Se invita a los Usuarios de otro estado de la Unión Europea o del Área Económica Europea a ponerse en contacto con el servicio al cliente de Deskontalia Viajes. Se invita a los nacionales de otros países a ponerse en contacto con la Embajada del país de destino para conocer los procedimientos específicos que les son aplicables en términos de trámites administrativos y de salud.

6.1 Formalidades administrativas

Corresponde al Usuario respetar escrupulosamente las formalidades administrativas que deben cumplirse para el cruce de las fronteras y asegurarse de que los nombres que aparecen en los documentos de viaje (reservas, billetes, comprobantes ...) corresponden exactamente a aquellos que constan en su identificación, pasaporte, visado, ESTA, autorización de viaje electrónica, etc.

El Usuario debe preparar la documentación necesaria: DNI, Pasaporte y Visados. El documento básico de viaje es el Pasaporte. Excepcionalmente, se puede viajar a algunos países con el Documento Nacional de Identidad.

Dicha información, para personas de nacionalidad española, se puede encontrar en el descriptivo de los servicios y en la web del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación Español (www.exteriores.gob.es) dentro del apartado “Recomendaciones de Viaje”. En caso de duda, le rogamos que contacte con nosotros antes de realizar cualquier compra. Las personas de nacionalidad extranjera deberán consultar con las Embajadas o Consulados de su país.

Si se requiere un Visado, se invita al Usuario a contactar oportunamente con los servicios consulares extranjeros en España, ya que puede ser necesario disponer de tiempo suficiente para producir ciertos documentos según el país (formulario, fotografía, extracto de antecedentes penales, extracto bancario, billete de transporte de regreso, etc.). Algunos países también requieren que el viajero justifique una suscripción a asistencia / repatriación de seguro para emitir el Visado.

El viaje de y con menores de edad está sometido a restricciones específicas. La policía de fronteras, tanto dentro como fuera de la zona Schengen, tiene el mandato específico de prestar una especial atención a los menores, viajen acompañados o no.

En el caso de los menores que viajen solos, los agentes de fronteras tienen potestad para realizar una inspección minuciosa de los documentos y justificantes de viaje, a fin de asegurarse de que los menores no abandonan el territorio contra la voluntad de las personas que ejercen la patria potestad.

Si los menores viajan acompañados, el agente de fronteras puede solicitar documentación que pruebe la patria potestad del/de los acompañantes o de los que suscriben la autorización del viaje del menor con otro adulto. Además, si el menor va acompañado sólo por uno de sus progenitores, se puede solicitar también autorización expresa del progenitor ausente o efectuar una investigación más pormenorizada si sospecha que se ha podido privar ilícitamente de la custodia del menor a quien la ejerza.

Se recomienda, con carácter general, si el menor viaja solo, acompañado por un único progenitor o por terceras personas:
· Llevar consigo la autorización expresa, en su caso, de los padres, del progenitor ausente o de quien ejerza legalmente la patria potestad.
· Llevar consigo los documentos de viaje ordinarios (Pasaporte o Documento Nacional de Identidad, en su caso).
· Llevar consigo la documentación que pruebe la filiación y patria potestad según el caso y el país de destino.

La exigencia en cuanto al tipo de autorización y las circunstancias en que es requerida es muy variable según el país de destino y su legislación y costumbres locales. En caso de duda, es conveniente consultar con la Embajada o Consulado del país de destino.

6.2 Formalidades sanitarias

El Usuario está invitado a consultar las formalidades y consejos de viaje en http://www.mscbs.gob.es/ciudadanos/proteccionSalud/vacunaciones/viajero/home.htm para conocer todas las recomendaciones y obligaciones relacionadas con los posibles riesgos para la salud del país de destino.

6.3 Fallo del Usuario

Cuando el servicio vendido por Deskontalia Viajes incluye tarifas de Visado, se entiende que no se puede buscar la responsabilidad de Deskontalia Viajes en caso de rechazo por parte de la embajada del país de destino cuando Deskontalia Viajes haya implementado todos los medios necesarios para otorgar el Visado.

Deskontalia Viajes desea recordar que cada país tiene la potestad de establecer sus propias condiciones de entrada, así como de establecer los requisitos sanitarios exigidos a los nacionales de otro país. Igualmente debe tenerse en cuenta que las autoridades del país de destino siguen siendo las únicas autorizadas para autorizar o denegar el acceso a su territorio. En caso de denegación del Visado, corresponderá al Usuario ponerse en contacto directamente con la embajada del país de destino para conocer el posible recurso y los pasos a seguir.

Si debido al incumplimiento de las formalidades administrativas y de salud el Usuario o / y los Beneficiarios no pudieron embarcar o desembarcar, el precio pagado por los beneficios en ningún caso podría ser reembolsado por Deskontalia Viajes. Del mismo modo Deskontalia Viajes no puede asumir los costes de multas y / o derechos resultantes de la inobservancia de las normas de aduanas o de salud del país o países visitados.

7. Transporte aéreo

Deskontalia Viajes ofrece servicios de transporte aéreo, conocidos como servicios "regulares", "especiales / chárter" o "low cost", en nombre de las aerolíneas, cuyas definiciones se detallan a continuación:
"Vuelo regular": enlace hecho por una compañía regular y programado con anticipación.
"Vuelo no regulares ": conexión no regular, realizada por aeronaves propiedad de líneas aéreas, pero contratada por un operador turístico en un destino, y por un período específico. Los horarios de estos vuelos generalmente no se conocen en el momento de la compra de la estancia, para vuelos fletados especialmente en ciertos destinos turísticos durante un período específico, con una o más paradas posibles. Siempre que sea posible, las horas aproximadas de salida y regreso se comunicarán al Usuario, si corresponde, los planes de vuelo y los horarios se confirmarán a más tardar 24 horas antes de la salida.

"Vuelo low cost": un servicio de línea aérea de bajo coste que limita los servicios terrestres y de vuelo y brinda servicios pagados (equipaje documentado, comidas y bebidas a bordo).

7.1 Condiciones generales del transporte aéreo

Las condiciones de transporte aéreo están sometidas y reguladas por:

Las condiciones de venta de las líneas aéreas,

El Reglamento europeo 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11/02/2004 establece las normas sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso.

Esta regulación es aplicable:

A los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado Usuario.

A los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en territorio de un Estado Usuario, siempre que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo sea un transportista comunitario.

Se especifica que el Reglamento designa la compañía aérea real como el deudor exclusivo de las obligaciones de asistencia y compensación que emite, de modo que estas disposiciones no pueden invocarse contra la empresa Deskontalia Viajes.

El Convenio de Montreal y el Convenio de Varsovia, en materia de retraso en el transporte de pasajeros, y especialmente en daños en la entrega de equipaje.

Las compañías aéreas establecen y determinan las condiciones de ejecución del transporte aéreo y son, por tanto, las únicas responsables de las modificaciones de horarios o de los itinerarios, escalas, cambios de aeropuerto, retrasos, correspondencias no realizadas y anulaciones de vuelos. En la mayoría de los casos, todas estas circunstancias responden a la saturación del espacio aéreo, a la necesidad de respetar las normas de navegación aérea y al plazo de mantenimiento de las aeronaves en los aeropuertos, todo ello con el único fin de garantizar la seguridad de los pasajeros.

En el marco de la compra de billetes de avión, Deskontalia Viajes actúa en calidad de mero intermediario entre Usted y la compañía aérea. Por consiguiente, Deskontalia Viajes no responderá en ningún caso de las modificaciones de horarios, retrasos, cancelaciones y otros supuestos imputables a la compañía aérea, a terceros o a fuerza mayor (tales como, sin carácter limitativo, huelgas, climatología, guerras, seísmos o epidemias). Tampoco será responsable en aquellos supuestos en que la propia conducta, acción u omisión del Usuario ocasionen la imposibilidad de realizar el transporte o viaje, tales como (sin carácter limitativo) incomparecencia en el embarque,

presentación tardía en facturación, incumplimiento de normas y trámites administrativos o de identificación o carencia de los requisitos sanitarios exigidos.

Los vuelos directos pueden ser sin paradas o incluir una o varias escalas (tratándose entonces del mismo vuelo, según las compañías aéreas, ya que el número de vuelo es idéntico), con cambio o no de aeronave, sin que Deskontalia Viajes sea necesariamente informada de ello. Lo mismo ocurre con los vuelos de conexión, que pueden ser objeto de cambios de aeronaves. Cuando reserve un vuelo que incluya una escala en una ciudad y cuando el segundo vuelo efectúe su salida desde un aeropuerto distinto de esa ciudad al de llegada, Usted debe prever el tiempo necesario para poder llegar a la hora al segundo aeropuerto. El trayecto para llegar al segundo aeropuerto correrá por su cuenta. Deskontalia Viajes no será responsable en caso de que Usted no llegue a tiempo para el segundo vuelo ni tendrá obligación de reembolsarle los gastos de desplazamiento.

7.2 Condiciones particulares de los vuelos no regulares

Las plazas en un vuelo no regular no utilizadas por Usted en la ida y/o en la vuelta no serán objeto de reembolso, incluso en el caso de un aplazamiento de la fecha. El abandono de un vuelo no regular en beneficio de un vuelo regular por decisión propia conllevará el pago íntegro por parte del Usuario del precio del viaje abandonado a la tarifa vigente, sin derecho, por tanto, a reembolso. Horarios e itinerarios: por norma general, los horarios de vuelo especiales / chárter (si Deskontalia Viajes los conoce) se indican en la ficha descriptiva, a modo informativo, para ayudar al Usuario a organizarse antes de su viaje. Sin embargo, los horarios de los vuelos no regulares pueden ser modificados. Como norma general, le serán confirmados entre 5 días y la víspera de su salida, sin perjuicio de lo cual, pueden producirse modificaciones imputables al tráfico aéreo hasta el último momento. Deskontalia Viajes hará todo en cuanto esté en su mano para transmitir al Usuario la información sobre posibles modificaciones de las que tenga conocimiento.

7.3 Billete electrónico

Desde el 1 de junio de 2008, la IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo) ha dejado de emitir, con carácter general, billetes de avión en soporte papel y ha implementado el denominado "e-ticket" o billete electrónico.

La finalidad de todo ello es simplificar los procesos de emisión, abaratar los costes y sobre todo ofrecer ventajas al Usuario, puesto que, entre otras ventajas, el billete electrónico no se pierde, está disponible en cualquier lugar y permite facturar en línea.

Este acuerdo de la IATA vincula y afecta tanto a compañías aéreas como a agencias de viajes, por cuanto han de adaptarse a esta nueva realidad y emitir los títulos de transporte aéreo únicamente en soporte electrónico.

En este sentido, en ocasiones puede ocurrir que, a pesar de que en la Web aparezca como disponible un determinado vuelo o trayecto aéreo, Deskontalia Viajes se encuentre ante la imposibilidad técnica de tramitar la reserva y, por ende, de emitir el correspondiente billete electrónico. Ello puede ser debido a contratiempos técnicos de los sistemas informáticos de las compañías aéreas o a ciertas situaciones especiales (como, por ejemplo, la emisión de billetes de niños/as de menos de 2 años o en caso de acuerdos muy específicos entre determinadas líneas o grupos aéreos). Esta situación, ajena a nuestra voluntad, no será en ningún caso responsabilidad de Deskontalia Viajes.

7.4 Incomparecencia en la salida y/o denegación de embarque

La incomparecencia en el embarque en el vuelo de ida conlleva automáticamente la anulación del vuelo de vuelta por parte de la compañía aérea.

Cualquier viaje interrumpido, acortado o cualquier incomparecencia por parte del Usuario no darán derecho a ningún reembolso. Si Usted ha suscrito un seguro que cubra especialmente la interrupción de la estancia, deberá conformarse, en esos casos, con las modalidades de cancelación e indemnización que figuren en las condiciones de su contrato de seguro.

Deskontalia Viajes no asume ninguna responsabilidad en el caso de que la compañía aérea deniegue el embarque al Usuario en ejercicio del derecho de admisión que la normativa en materia de transporte aéreo reconoce a las compañías aéreas y que las compañías aéreas incluyen habitualmente en sus condiciones generales de venta.

7.5 Trayecto inicial y trayecto final

En caso de que el vuelo previsto para efectuar el trayecto inicial o final fuese cancelado o atrasado, las compañías aéreas se reservan la posibilidad de proveer el transporte por otros medios (autobús, tren, etc.).

Si organiza Usted mismo el trayecto inicial o final, le aconsejamos que reserve billetes de transporte modificables, incluso reembolsables, para evitar cualquier riesgo de pérdida económica. Asimismo, le aconsejamos que no prevea un compromiso importante el día de su salida o el día siguiente a la misma.

Los gastos derivados de los retrasos en el trayecto inicial o final que Usted organice (como, por ejemplo, la pérdida del vuelo) no serán objeto de reembolso por parte de Deskontalia Viajes.

7.6 Confirmación de la vuelta

Sea cual sea el tipo de vuelo, regular o no regular, el Usuario debe confirmar su regreso in situ a la compañía aérea con una antelación mínima de 72 horas respecto de la hora de salida prevista, si bien en los Viajes Combinados el correspondiente operador local se encarga generalmente de cumplir con esta formalidad. Cabe destacar que este procedimiento es obligatorio y que, en su defecto, la compañía aérea no podrá asegurar su plaza en el vuelo de regreso y ésta podrá ser otorgada a otra persona. Además, este procedimiento permite confirmar al Usuario los horarios de su vuelo de regreso que pueden haber sufrido modificaciones.

Deskontalia Viajes no será en ningún caso responsable de las consecuencias derivadas de la falta de confirmación del vuelo de regreso.

7.7 Equipaje

Cada compañía aérea tiene su propia política en materia de equipaje facturable en bodega y de equipaje de mano admisible en cabina. Lo más habitual es que admitan en bodega hasta 15 kg, si bien el Usuario deberá informarse previamente de las condiciones establecidas en cada caso por la correspondiente compañía aérea.

En caso de exceso de equipaje, la compañía aérea podrá exigir el abono de un suplemento, proporcional a los quilos de exceso de equipaje.

La compañía aérea no será responsable del equipaje confiado más allá de las indemnizaciones previstas en las convenciones y tratados internacionales y en sus propias condiciones de contratación.

En caso de deterioro, entrega tardía, robo o pérdida del equipaje o de las pertenencias, el Usuario deberá dirigirse directamente a la compañía aérea para hacer la correspondiente reclamación antes de abandonar el aeropuerto, adjuntando los documentos originales siguientes: billete de transporte, cupón de registro del equipaje y declaración.

Se recomienda al Usuario contratar una póliza de seguro que le garantice el valor de sus objetos.

7.8 Bebés y niños

Los bebés (menores de 2 años) no ocupan plaza y el precio de su billete corresponde generalmente al 10% de la tarifa oficial.

Los niños (de entre 2 y 11 años, ambos incluidos) pueden beneficiarse, en algunos vuelos, de un descuento, excepto en los vuelos no regulares, según las condiciones establecidas en cada caso por la correspondiente compañía aérea.

7.9 Mujeres embarazadas

Las compañías aéreas pueden negarse a aceptar el embarque de una mujer embarazada si consideran, por motivos del estado del embarazo, que existe riesgo de parto prematuro durante el trayecto.

Por lo tanto, es responsabilidad del Usuario verificar directamente con la aerolínea y solicitar el asesoramiento de su médico antes de proceder a la solicitud de la reserva.

Deskontalia Viajes no asume ninguna responsabilidad en el caso de que a una mujer embarazada se le deniegue el embarque por motivos del estado del embarazo.

7.10 Animales de compañía

Algunos Proveedores no permiten el acceso a sus instalaciones o medios de transporte de animales de compañía. El Usuario es el único responsable de verificar si su animal de compañía puede viajar con él, así como de cumplir las condiciones que puedan requerirse al efecto, corriendo todos los gastos que pudieran derivarse por cuenta del Usuario.

Deskontalia Viajes no asume ninguna responsabilidad en el caso de que un Proveedor deniegue al Usuario el acceso por querer llevar consigo un animal de compañía, así como de cualquier daño causado al animal de compañía durante el viaje.

7.11 Personas con movilidad reducida

Las personas con movilidad reducida, antes de proceder a la solicitud de la reserva, deberán poner en conocimiento de la agencia tal situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida toda persona cuya movilidad para participar en el viaje se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes en el viaje.

8. Condiciones especiales aplicables a los servicios de hotel y residencias de turistas

8.1 Alojamiento y estancia

Algunos hoteles no aceptan menores de 16 años o menores de 18 años. Dado el caso, esto se especifica en la descripción de la oferta; es responsabilidad del cliente verificar la edad de los viajeros.

8.2 La clasificación del hotel

En cuanto a aquellos países en los que exista clasificación oficial de establecimientos hoteleros, se recoge la clasificación turística establecida por las normas del país de acogida. No existe normativa ni de la Unión Europea ni internacional sobre condiciones comunes para otorgar las distintas categorías, por lo que cada país desarrolla su propia normativa interna sobre qué requisitos debe tener un establecimiento hotelero para tener una determinada categoría u otra.

8.3 Tipos de habitación

Habitaciones individuales: Cuentan con una cama individual. Están sujetas a un suplemento de precio y se oferta una cantidad limitada de este tipo de habitaciones. En general son menos espaciosas que el resto de habitaciones del establecimiento hotelero.
Habitaciones dobles: Disponen de dos camas individuales o, en algunos casos, de una cama de matrimonio.
Las habitaciones triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles a las que se añade una o dos camas, que suelen ser un sofá-cama o un plegatín, excepto en ciertos establecimientos donde en lugar de camas adicionales se emplean dos camas más grandes.
Habitaciones familiares son habitaciones triples o cuádruples que incluyen 3 ó 4 camas tamaño estándar.
Camarotes de crucero: Tanto en los cruceros marítimos como fluviales los camarotes generalmente ofrecen un espacio más restringido que las habitaciones de hoteles.

8.4 Acceso a la habitación y salida de ésta

Conforme a las reglas generalmente aplicables en materia de hostelería internacional, los Usuarios sólo pueden acceder a las habitaciones a partir de las 14:00 horas del día de su llegada, sea cual sea la hora de llegada del vuelo, y deben dejarlas expeditas antes de las 12:00 horas del día de su salida, sea cual sea el horario del vuelo de regreso. Por ello, si el Usuario desea acceder con anterioridad o desalojarla más tarde, siempre que esta opción esté disponible, deberá abonar al establecimiento hotelero el importe extra que se le informe que ello implica.

8.5 Residencias de turismo y alquileres amueblados

Las residencias turísticas se clasifican en categorías (estrellas) según su equipamiento, su comodidad y sus servicios. La clasificación no es obligatoria.

A su llegada a la residencia de un turista o la temporada de alojamiento amueblado, el Usuario generalmente debe abonar un depósito, el importe puede variar según el tamaño y el valor de la propiedad. Este importe, especificado en la descripción de la oferta, sigue siendo responsabilidad del Usuario y se puede abonar con cheque o tarjeta de crédito. En caso de rechazo de pago, se rechazará la entrada del Usuario en el alojamiento. Cualquier daño, objeto y equipo que falte o los gastos de la casa se retendrán del depósito devuelto al Usuario después de su estancia.

El uso de bienes y equipos suministrados con los alojamientos es responsabilidad exclusiva del Usuario. Se puede establecer un inventario y / o un inventario de los lugares de entrada o salida, a petición del proveedor del hotel.

Las condiciones específicas de posesión y liberación de la vivienda se detallan en la descripción de la oferta.

Los alojamientos no pueden estar ocupados de ninguna manera, ni siquiera por unos días, por un número de personas superior al previsto en la descripción de la oferta. En caso de incumplimiento con el número máximo de ocupantes, el proveedor del hotel puede reclamar un recargo directamente al Usuario o requerir la salida de personas en exceso.

8.6 Disposiciones especiales relativas a paquetes turísticos

Se incluyen en la duración de los viajes cuando el servicio vendido constituye un paquete turístico:
· El día de salida desde el momento de la convocatoria al aeropuerto de salida,
· El día del viaje de regreso hasta la hora de llegada al aeropuerto de regreso.

El primer y último día generalmente se gastan en transporte. Puede suceder que, debido a los horarios impuestos por las líneas aéreas, el primer y / o último día y / o noche se acorten o alarguen, por una llegada tardía o una salida anticipada. Se debe considerar esta posibilidad y se deben hacer arreglos para la organización personal y profesional del Usuario.

9. Condiciones especiales aplicables a los cruceros

La descripción del crucero ofrece detalles del tipo de barco, los camarotes ofrecidos, el tipo de pensión, las diferentes paradas y las condiciones especiales de cancelación.

Durante la escala, los límites de tiempo para regresar al barco son transmitidos directamente por el proveedor de Deskontalia Viajes. Depende del Usuario respetar estrictamente estos tiempos. En este caso, Deskontalia Viajes no reembolsará ni pagará ninguna compensación.

El embarque puede ser rechazado a cualquier pasajero que no posea los documentos de identidad, Visados o formalidades administrativas necesarias para realizar todas las paradas programadas, sin que se pueda atribuir a Deskontalia Viajes ninguna responsabilidad en este sentido. Del mismo modo, los pasajeros que constituyan un peligro para la seguridad o la integridad del buque pueden ser denegados a bordo o desembarcados en un puerto intermedio, a discreción del piloto al mando.

Durante un crucero, todos los pasajeros están sujetos al poder disciplinario del comandante del barco, especialmente para todas las decisiones relacionadas con la seguridad y la navegación.

10. Condiciones especiales aplicables a otros servicios

La venta de servicios de catering o de venta de entradas de ocio por sí sola no constituye un paquete turístico.

Un beneficio es accesorio al paquete turístico cuando se vende como una opción como parte de un paquete turístico y su coste no representa una parte preponderante (al menos 25%) del coste total de la estancia. La cancelación de un beneficio relacionado con el paquete turístico por parte de Deskontalia Viajes implica el reembolso del coste de este servicio únicamente y no cuestiona el mantenimiento de la estancia, ni otorga el derecho al pago de indemnizaciones en beneficio del Usuario.

11. Ocio y actividades

11.1 Cuidados - Recreación Deportiva

Con respecto a los tratamientos y cuidados provistos en centros de spa, balneoterapia o talasoterapia, o beneficios de deportes recreativos, el Usuario debe preguntar (antes de efectuar el pedido y antes del día de disfrute del mismo) la capacidad de todos los participantes para disfrutar la actividad, teniendo en cuenta todas las precauciones necesarias para su salud. Así, Deskontalia Viajes no se hace responsable de ningún incidente o accidente causado por un fallo de la vigilancia por parte de Usuario. Como

norma general, el acceso a instalaciones de bienestar está generalmente prohibido para niños menores de 16 años y la presencia de un adulto es obligatoria para niños de 16 a 18 años.

Deskontalia Viajes aconseja a las mujeres embarazadas consultar a su médico antes de hacer cualquier reserva, confirmar su capacidad para realizar un tratamiento de talasoterapia u otros tratamientos ofrecidos como parte del paquete. No todos los cuidados o tratamientos son adecuados para mujeres embarazadas, algunos pueden ser rechazados. Se recomienda a las mujeres embarazadas que especifiquen la etapa del embarazo al realizar la reserva para que Deskontalia Viajes pueda informar a sus proveedores.

En algunos casos, los proveedores de Deskontalia Viajes pueden imponer un chequeo médico a los participantes de estos beneficios, para garantizar que su estado de salud sea compatible con los servicios solicitados. La empresa Deskontalia Viajes no se hace responsable de una decisión de rechazo al final del examen médico en caso de incompatibilidad médica con los servicios propuestos.

En general, Deskontalia Viajes no se hace responsable en ningún caso del bajo rendimiento del cuidado o tratamiento, ni de la incapacidad de realizar el mismo, debido al estado de salud del Usuario y / o Viajeros. En este sentido no se reembolsará ningún importe.

11.2 Actividades propuestas

Se acuerda expresamente que la disponibilidad de actividades o instalaciones específicas para cada establecimiento se indica en la descripción de la oferta.

También se afirma que ciertas actividades o instalaciones pueden estar temporalmente no disponibles o eliminadas por los proveedores de Deskontalia Viajes, por razones climáticas, en caso de fuerza mayor, por circunstancias excepcionales e inevitables, o debido a no llegar a un número mínimo de participantes requerido para la realización de la actividad (ejemplos: deporte colectivo, club de niños).

La mayoría de las playas, incluso las llamadas playas "privadas", generalmente están abiertas al público. Es posible que los servicios públicos no los limpien regularmente.

Las actividades que se ofrecen y se pagan en destino a menudo son organizadas por otros proveedores (y no por el mismo hotel). Estas actividades están fuera del marco contractual acordado entre Deskontalia Viajes y el Usuario. Cualquier eliminación de estas actividades a discreción del organizador por falta de solicitudes suficientes no será en ningún caso responsabilidad de Deskontalia Viajes.

Deskontalia Viajes llama la atención de los Usuarios sobre el hecho de que algunas actividades propuestas pueden suponer un riesgo especialmente para los niños pequeños. La responsabilidad de la empresa Deskontalia Viajes no puede ser

comprometida en caso de incidente o accidente atribuible a la falta de vigilancia por parte de los padres.

Se informa al Usuario que en temporada alta (dependiendo del destino), la cantidad de sombrillas, tumbonas, equipos deportivos, etc., puede ser insuficiente, dependiendo de la afluencia.

11.3 Comidas

El régimen de comidas dependerá de la fórmula seleccionada en cada Pedido.

El régimen "todo incluido" incluye alojamiento, desayuno, almuerzo, cena y determinadas bebidas (agua mineral, zumos, refrescos, vinos y bebidas alcohólicas locales) generalmente entre las 10.00 y las 22.00 horas. Algunas bebidas alcohólicas pueden no estar incluidas en la fórmula y estar sujetas a una facturación adicional por parte del hotel o crucero.

El régimen de pensión completa incluye alojamiento, desayuno, almuerzo y cena, en general sin bebidas.

El régimen de media pensión incluye alojamiento, desayuno y, alternativamente, cena o almuerzo (dependiendo del caso), en general sin bebidas.

Salvo excepción expresa en la descripción de las Ofertas, la pensión completa y/o la media pensión no incluyen ningún tipo de bebidas, debiéndose tener en cuenta que en algunos países los Proveedores no disponen de agua potable, y que la compra de botellas de agua correrá en todo caso a cargo del Usuario.

Todas las consumiciones adicionales no incluidas en la fórmula seleccionada se deberán abonar por el Usuario in situ en el propio hotel.

Las comidas y consumiciones deberán ajustarse a los horarios de apertura de los restaurantes o bares de cada establecimiento y realizarse en los lugares indicados al efecto.

In situ, las reglas del hotel deben ser respetadas, especialmente el horario de apertura de los restaurantes o bares, y los lugares indicados para consumir las comidas o demás consumos. Las horas y aperturas de bares, restaurantes, discotecas, etc., pueden ser irregulares y dependen en todo caso de la gestión del establecimiento.

12. Cancelación y modificación de la reserva por el usuario

Los servicios solicitados pueden ser modificados y cancelados por el Usuario de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en este artículo.

Tenga en cuenta que en algunas ofertas podrían aplicarse condiciones especiales y más favorables de cancelación y modificación derivadas de la activación de una opción, ya sea porque la reserva fuera automáticamente apta para ella, o porque fuera suscrita por el Usuario. En tal caso, esas condiciones especiales se mencionarán en la descripción del Servicio y, a reserva de la aplicación de la opción, prevalecerán sobre las disposiciones de cancelación y modificación de este artículo. Las opciones adquiridas no son reembolsables.

12.1 Cancelación de la reserva por el Usuario

Cualquier solicitud para cancelar un pedido debe ser realizada por el Usuario remitiendo un correo electrónico a viajes@deskontalia.es. Los importes de los gastos de cancelación serán notificados al Usuario y debe ser validado por el mismo para confirmar su cancelación o para cancelar su solicitud.

En caso de cancelación, los gastos de gestión y los seguros nunca se reembolsan. Del mismo modo, los costes externos, o no incluidos en el pedido y en los que ya haya incurrido el Usuario en la fecha efectiva de la cancelación o modificación (en particular, sin que esta lista sea exhaustiva: emisión de Visados o documentos, gastos de viaje, tarifas de vacunación, etc.) no son reembolsados por Deskontalia Viajes.

La cancelación del pedido por parte del Usuario implica la deducción o la facturación por parte de Deskontalia Viajes de los gastos de cancelación que figuran a continuación, a menos que se hayan especificado condiciones especiales en la tarjeta descriptiva de la estadía. En este caso, este último prevalecerá sobre estas condiciones generales de cancelación.

El importe de la tarifa de cancelación se calcula de la siguiente manera:

- Solo para paquetes dinámicos o un servicio de hotel (excluyendo cruceros):

Al menos 31 días antes de la fecha de salida:	25% del precio total incluidos los impuestos, excluyendo el transporte + 100% del monto del transporte TTC
Entre 30 días y 16 días antes de la salida:	50% del precio total TTC de los servicios excepto transporte + 100% del monto del transporte TTC

Entre 15 días y 7 días antes de la salida:	70% del precio total TTC de los servicios, excepto transporte + 100% del importe del transporte TTC
Entre 6 días y el día de salida:	100% del precio total, impuestos incluidos, excluyendo transporte + 100% del monto del transporte TTC

Para un paquete de operador turístico clásico o un crucero:

Cancelación antes o después de la salida:	Se incluyen las tarifas de cancelación del proveedor con la comisión incluida.
Solo para un servicio de ocio o restauración:	50% del precio total TTC de los servicios excepto transporte + 100% del monto del transporte TTC

A estas tarifas de cancelación se agregan las siguientes tarifas de procesamiento:

Para reservas por un total inferior a 700 €: 35 €

Para reservas de más de 700 €: 65 €

En caso de cancelación, después de la deducción de las tarifas de cancelación adeudadas por el Usuario en virtud de este Artículo, se pagará cualquier cantidad adeudada al Usuario por Deskontalia Viajes:

· Menos de aproximadamente 48 horas si el importe total de la reserva es inferior a 3000 € y el pago se ha realizado con tarjeta de crédito.

· Alrededor de 5 días hábiles si el importe de la reserva es mayor o igual a 3000 €, el tiempo de procesamiento de los bancos por importes superiores a 3000 € es mayor.

La cancelación del pedido por parte del Usuario, cualquiera que sea la razón, no lo exime de ninguna manera del pago de las sumas de las cuales permanecería en deuda con Deskontalia Viajes en aplicación de las disposiciones de este artículo.

Se acuerda expresamente que cualquier estancia interrumpida o cualquier servicio no consumido por el Usuario, especialmente en caso de no presentarse en el aeropuerto o en el hotel o una presentación tardía en el lugar de la reunión, no dará lugar a ningun reembolso.

12.2 Modificación por el Usuario

Si el Usuario desea solicitar cambios referidos a los destinos, a los medios de transporte, a la duración, al calendario, al itinerario del viaje contratado o a cualquier otro extremo referido a las prestaciones, El Usuario puede solicitar tales modificaciones remitiendo un correo electrónico a viajes@deskontalia.es.

La solicitud de modificación de la fecha de salida y/o cualquier modificación solicitada por el Usuario con posterioridad al séptimo día anterior a la fecha prevista de salida no se tendrá en cuenta, serán consideradas como una cancelación de la reserva y conllevarán, por consiguiente, la aplicación de las condiciones previstas en la cláusula 12.1.

Además, una solicitud de modificación no puede asimilarse a una aceptación de la misma. Cualquier solicitud deberá ser explícitamente confirmada por Deskontalia Viajes. En ausencia de confirmación dentro de los siete días posteriores al envío de la solicitud de modificación, el Usuario considerara que no se acepta su solicitud y que se mantiene su reserva inicial.

Deskontalia Viajes enviará la solicitud a los proveedores para conocer la posibilidad de dicha modificación, así como su coste para el Usuario. El importe de los costes relacionados con la modificación solicitada se enviará al usuario para su validación. A estos costes enviados al Usuario se añadirán los gastos de gestión de dicha modificación, aplicados por Deskontalia Viajes.

En el caso de que la modificación solicitada por el Usuario sea rechazada por el proveedor de Deskontalia Viajes o sea imposible, se mantendrán los servicios inicialmente contratados por el Usuario.

En el caso específico de una reserva que incluya vuelos, los billetes aéreos se emiten al momento de efectuar la reserva por el Usuario. Por consiguiente, los billetes aéreos ofrecidos nunca son reembolsables.

En el caso de una solicitud de cancelación parcial (por ejemplo, si uno de los participantes ya no puede participar en el viaje), Deskontalia Viajes enviará una solicitud a sus proveedores para conocer los importes que posiblemente puedan ser reembolsados. Dicha solicitud no puede considerarse de ninguna manera como una solicitud de anulación tal como se entiende en el Artículo 12.1. El importe de los costes relacionados con la modificación solicitada se enviará al Usuario para su validación. Donde sea posible, Deskontalia Viajes reembolsará al Usuario las sumas.

13. Cancelación del viaje por parte del organizador

13.1 Cancelación

Deskontalia Viajes tiene la posibilidad, antes del inicio del viaje, de cancelar su pedido por cualquier motivo. En este caso, Deskontalia Viajes avisará de inmediato al Usuario y le reembolsará el total de las cantidades pagadas, salvo que el motivo de la cancelación sea imputable al propio Usuario.

Estas disposiciones no excluyen de ninguna manera la conclusión de un acuerdo amistoso. En los supuestos en que Deskontalia Viajes se vea obligada a cancelar el Viaje Combinado, Deskontalia Viajes tendrá la facultad de proponer alternativas al Usuario, que podrá, no obstante, optar entre resolver el Contrato, sin penalización alguna, o aceptar la modificación del Contrato en la que se precisen las variaciones introducidas y su eventual repercusión en el Precio. El Usuario deberá comunicar la decisión que adopte a Deskontalia Viajes dentro de los 3 días siguientes a serles notificadas las modificaciones propuestas por Deskontalia Viajes. En el supuesto de que el Usuario no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del Contrato sin penalización alguna.

El organizador y, en su caso, el minorista podrá cancelar el contrato y reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que éste haya realizado, pero no será responsable de compensación adicional alguna, si:

a) el número de personas inscritas es inferior al número mínimo especificado en el contrato y el organizador o, en su caso, el minorista, notifica al viajero la cancelación dentro del plazo fijado en el mismo, pero a más tardar:

1º) veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de más de seis días de duración,

2º) siete días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de entre dos y seis días de duración,

3º) 48 horas antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de menos de dos días de duración;
o
b) el organizador se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

Si la cancelación del viaje se comunica dentro de los dos meses anteriores a la salida, el organizador y la agencia serán responsables de abonar al Usuario una indemnización en función del tiempo que falte para la salida, que como mínimo será de:

El 5% del precio del viaje si se produce con una antelación de más de 15 días y de menos de 2 meses.
El 10% del precio del viaje, si se produce con una antelación entre los 15 y 3 días.
El 25% del precio del viaje, si se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida.

13.2 Modificación

Antes de la salida, Deskontalia Viajes sólo puede realizar los cambios que sean necesarios para el buen fin del viaje combinado y que no sean significativos. Son parte importante de los servicios previstos aquellos cuya falta de realización impide el normal desarrollo del viaje, y aquellos que impidan al Usuario medio continuar su viaje en dichas circunstancias.

En el supuesto de que Deskontalia Viajes se vea obligada a realizar cambios significativos lo pondrá inmediatamente en conocimiento del Usuario. Este podrá optar entre aceptar la modificación del contrato en la que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio, o resolver el contrato. El Usuario deberá comunicar la decisión que adopte Deskontalia Viajes dentro de los tres días siguientes al que se le notifique la modificación. Si el Usuario no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato.

Deskontalia Viajes no podrá pedir suplemento alguno por las soluciones adoptadas para la continuación del viaje y abonará al usuario cualquier diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas.

14. Seguro

No se incluye seguro por defecto en los servicios ofrecidos por Deskontalia Viajes en el Sitio Web.

El Usuario tiene la posibilidad de contratar, en el momento de su pedido, un contrato de seguro propuesto por una aseguradora asociada de Deskontalia Viajes.

Los Usuarios están invitados a leer los términos de estas políticas, incluidas las cláusulas de exclusiones, limitaciones o la fijación de los términos de aplicación del seguro, antes de suscribirse.

El importe de la suscripción del seguro no es reembolsable, excepto en caso de terminación debido a Deskontalia Viajes (que no sea culpa del Usuario).

Cualquier reclamo debe hacerse directamente a la compañía de seguros por el Usuario, de acuerdo con los términos del contrato de seguro contratado.

Con respecto a un posible retraso de vuelo, y siempre que la póliza contratada por el Usuario cubra el incidente, la declaración debe hacerse directamente con la compañía

de seguros, en las condiciones estipuladas en el contrato firmado, no siendo Deskontalia Viajes responsable de efectuar ninguna gestión al respecto.

15. Reclamaciones – Litigios

El Usuario informará al organizador sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje combinado.

Deskontalia Viajes deberá subsanar la falta de conformidad y adoptar las soluciones adecuadas para la continuación del viaje salvo si resulta imposible, o si ello entraña coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios del viaje afectados.

Cualquier reclamación por la no ejecución o la incorrecta ejecución del Contrato deberá dirigirse, en primer término, al Proveedor in situ, exponiéndole sus quejas dentro de las 24 horas posteriores a su llegada. Además, podrá contactar con Deskontalia Viajes con el fin que ésta última pueda intentar resolver la incidencia, facilitar la resolución frente al proveedor o un tercero con la mayor rapidez.

Si no le han atendido como desearía, le aconsejamos que haga constar por escrito su reclamación al Proveedor y que nos haga llegar por escrito una copia de la misma lo antes posible a su llegada a: viajes@deskontalia.es con el fin de gestionar con la máxima celeridad su caso.

Deskontalia Viajes deberá dar repuesta al contenido de las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

No se aceptará ninguna reclamación o solicitud de respuesta realizada por teléfono o de modo presencial, dado que nuestras oficinas no están, con carácter general, abiertas al público.

Si la materia sobre la que verse la reclamación está cubierta por el contrato de seguro suscrito por el Usuario, el Usuario deberá tramitar su declaración de siniestro única y exclusivamente ante la compañía de seguros correspondiente. Deskontalia Viajes no está obligada a realizar ningún trámite relativo a esta cuestión.

Si, tras consultar con el Servicio de atención al Socio de Deskontalia Viajes, la respuesta no fuese satisfactoria y/o tuviera falta de respuesta en el plazo de más de 30 días, el Cliente podrá recurrir a la plataforma de resolución de litigios en línea de la comisión europea se encuentra disponible en el sitio https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES

El Usuario no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si la falta de conformidad es imputable al viajero, a un tercero ajeno a la prestación de los servicios

de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado, o si se debe a circunstancias imprevisibles, inevitables y extraordinarias.

16. Responsabilidad de Deskontalia Viajes

16.1 Responsabilidad de las Agencias

La agencia organizadora y la agencia detallista responderán frente al Usuario del correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado.

La agencia organizadora y la agencia detallista responden frente al Usuario tanto si ejecutan ellas mismas las prestaciones incluidas en el viaje combinado como si las llevan a cabo sus auxiliares u otros prestadores de servicios.

16.2 Causas de exoneración de responsabilidad

La responsabilidad de la agencia por los daños sufridos por el Usuario como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato cesará cuando concurra 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 o insuperable.

Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiendo 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.

Que los defectos se deban a un acontecimiento que la agencia, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

En los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los párrafos b), c) y d) anteriores, la agencia está obligada, no obstante, a prestar la asistencia necesaria al Usuario que se halle en dificultades.

16.3 Limitaciones de responsabilidad de los convenios internacionales

Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, el resarcimiento de los daños corporales y no corporales que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las mismas estará sujeto a las limitaciones que éstos establezcan.

17. No asiste el derecho de desistimiento de las ventas a distancia

Tal y como dispone el artículo 103 l) del Real Decreto Legislativo 1/2007 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en los contratos que se refieren al suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda: si los contratos prevén una fecha o período de ejecución específico, como es el caso, a los usuarios no les asiste el derecho a desistimiento de las ventas a distancia consistente en el derecho a desistir del contrato a distancia por cualquier causa con derecho a devolución del importe íntegro abonado en el plazo de los 14 días naturales contados a partir del día de celebración del contrato.

Por lo que en este caso si el usuario solicita la cancelación de su reserva de alojamiento le resultará de aplicación lo dispuesto en la Cláusula 12.1

18. Cesión de la reserva

El Usuario podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas en el Servicio y en el Contrato para realizar el viaje combinado.

La cesión deberá ser comunicada a la agencia y será gratuita si ésta recibe la comunicación con una antelación mínima de 7 días a la fecha de inicio del viaje. Puede comunicarse la cesión de la reserva a Deskontalia Viajes remitiendo un correo electrónico a viajes@deskontalia.es.

En todo caso, el Usuario y la persona a quien haya cedido la reserva responden solidariamente ante la agencia del pago del resto del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado la cesión.

19. Datos recopilados

Con el fin de satisfacer las necesidades específicas de sus Usuarios, Deskontalia Viajes debe recopilar datos de salud o datos confidenciales (discapacidad, alergias, edad) proporcionados voluntariamente por el Usuario. Estos datos pueden transmitirse a sus proveedores de servicios con el único propósito de organizar el transporte y / o el viaje de la persona interesada.