



## **CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**

A continuación se enumeran las condiciones generales del contrato de viaje combinado estándar que el cliente acepta explícitamente al hacer una solicitud firme de reserva en **ilusionTRAVEL**. En caso de que algún viaje incluya condiciones especiales de contratación no incluidas en las condiciones generales, estas serán remitidas por correo electrónico al usuario registrado que tenga constancia y las acepte activamente al contratar su viaje, salvo que éstas consten en la información de la página durante el proceso de reserva, en cuyo caso se entenderán aceptadas al clicar el desbloqueo del paso siguiente para la contratación.

Estas ofertas son de pago online, se cobra el 100% del importe de la reserva en el momento de formalización de la misma al igual que el resto de productos de **ilusionTRAVEL**.

**ilusionTRAVEL**, agencia con código de identificación C.I.C.M.A 3270, es la titular comercializadora del servicio, siendo las presentes Condiciones Generales las que se incorporarán a todos los contratos que se realicen a través de la Página Web *ilusiontravel.com*, y deberán de ser aceptadas por los **Usuarios** que decidan contratar cualquier **Servicio** ofertado o publicitado a través de la misma.

El **Usuario** se compromete para el caso de querer utilizar cualquiera de los **Servicios** ofrecidos vía esta **Web** a:

1. Leer en su integridad estas Condiciones Generales.
2. Aceptarlas con carácter previo a cualquier uso que realice de la misma.
3. Cumplir con las obligaciones contenidas en estas Condiciones Generales.
4. Imprimir o guardar, en algún soporte que resulte almacenable, una copia de estas Condiciones para poder consultarlas en el futuro con carácter previo a cualquier Reserva.

## **DEFINICIONES.**

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

Por "**Bono/Cupon/Confirmación de Reserva**" se entiende la documentación remitida por la agencia vía correo electrónico que constituye la formalización y relación de todos los Servicios contratados y los demás datos necesarios para el disfrute de los mismos en las condiciones pactadas.



Por “**Proveedor**” se entiende cualquier prestador de servicios que sea, por razón de su objeto, actividad y del Servicio contratado, el encargado y responsable de efectuar por sí mismo los Servicios contratados por el Usuario.

Por “**Reserva**” se entiende la contratación de cualquier Servicio ofertado a través de la Web, mediante cualquier tipo de forma y plazo de pago.

Por “**Servicio**” se entiende cualquier elemento turístico ofertado, publicitado o enlazado en la Web, tales y como, sin que esta relación resulte excluyente, los siguientes: servicios de transporte, servicios de alojamiento, servicios de alquiler de vehículos, servicios ofertados por empresas en destino y que traigan causa de la contratación de alguno de los anteriores o seguros de viaje, asistencia o cualquier otro tipo.

Por “**Usuario**” se entiende un cliente que accede a la Web para informarse y que, en determinados casos, contrata o reserva los servicios ofrecidos.

#### **IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES:**

De una parte, JUZUZA 2014, S.L. (nombre comercial **ilusionTRAVEL**) con domicilio social en Camino de la Zarzuela nº 21 1ª Planta de 28023 Aravaca (Madrid), con CIF b-86943750, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 31926, Libro 0, Folio 65, Sección 8, Hoja M-574594, Inscripción 1ª.

Y, de otra parte, el “**Usuario**”, que accede a la página para informarse y contratar los servicios de Viajes ofertados a través de la **Web**.

#### **Condiciones generales de contratación entre ilusionTRAVEL y el Usuario:**

##### **1. ORGANIZACIÓN, USO DE LA WEB Y CONFIRMACIÓN.**

**ilusionTRAVEL**, ofrece la utilización de este sitio **Web** a los **Usuarios**, condicionado a la aceptación sin modificaciones por los mismos de las Condiciones Generales aquí enunciadas. Por la utilización de este sitio Web de **ilusionTRAVEL** por el **Usuario**, se entiende que el mismo está de acuerdo con la totalidad de los términos y condiciones en ellas dispuestos.

Si el Usuario no está de acuerdo con las mismas, no tendrá derecho a utilizar los sitios Webs de **ilusionTRAVEL**.

**ilusionTRAVEL**, como titular legal de este sitio Web, ofrece distintos contenidos, servicios y productos al Usuario en nombre y por cuenta otros muchos diferentes Proveedores de servicios turísticos. En ningún caso podrá interpretarse la explotación de esta Web como un instrumento para la venta directa y en nombre propio de dichos servicios sueltos, tales como pero no exclusivamente, billetes de avión, servicios de



alquiler de coches, billetes de tren, reservas en hoteles y la suma de dos o más de los anteriores sin que tengan la consideración de viaje combinado según lo dispuesto en el artículo 151.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

El **Usuario** declara que es mayor de edad (es decir, tiene, al menos, 18 años) y dispone de la capacidad legal necesaria para vincularse por este acuerdo y para utilizar este sitio Web de conformidad con las Condiciones Generales aquí enunciadas, las cuales declara que comprende y entiende en su totalidad. En el supuesto de contratación por menores de edad, se requerirá la autorización de los legales representantes para poder acceder a los servicios que en su caso se hubieran contratado.

El **Usuario** se hace responsable de tratar de forma confidencial y custodiar adecuadamente las contraseñas que le sean proporcionadas por **ilusionTRAVEL** para acceder al sitio **Web**, evitando el acceso a las mismas de terceras personas no autorizadas. El **Usuario** acepta hacerse responsable de las consecuencias económicas derivadas de cualquier utilización de este sitio **Web** que se produzca mediante el uso de sus contraseñas, así como por la utilización fraudulenta de las mismas por terceros.

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

## 2. REGISTRO.

El **Usuario** podrá registrarse en el Sitio **Web** rellenando sus Datos Personales y escogiendo una contraseña junto a la dirección de correo electrónico que desee asociar a su registro. Posteriormente le serán confirmados sus datos de acceso vía correo electrónico. El **Usuario** se compromete a custodiar debidamente los datos necesarios para el acceso en su nombre al Sitio **Web**, siendo responsable de su uso fraudulento por terceras personas a las que haya facilitado los mismos.

## 3. ADQUISICIÓN DE SERVICIOS.

La realización por parte del Usuario de reservas de los servicios que se pueden encontrar en la Web, se podrá realizar a través de la página web [www.ilisiontravel.com](http://www.ilisiontravel.com), telefónicamente y también mediante presencia física.

La formalización del contrato se realiza en el mismo momento de la manifestación de la aceptación y su confirmación vía correo electrónico. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, el documento electrónico en que se formalice el contrato para la adquisición de cualquier de los Servicios, será archivado en los registros de JUZUZA 2014, S.L. y será accesible y podrá ser impreso para el Usuario en



cualquier momento, introduciendo su dirección de correo electrónico y también previa petición mediante los mismos medios que se recogen en el apartado DATOS PERSONALES/POLÍTICA DE PRIVACIDAD. Igualmente se informa al Usuario de que el contrato se formalizará en idioma español sin perjuicio de poder formalizarse en todas las lenguas en las que este Sitio Web resulta accesible.

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

La adquisición del derecho a recibir o disfrutar cualquier Servicio contratado, sólo será efectiva en el momento en que JUZUZA 2014, S.L. realice el cargo de manera válida en la tarjeta de crédito o débito suministrada o se reciba, en aquellos supuestos en que así se permita, la transferencia por el importe total de dicha compra. JUZUZA 2014, S.L. se reserva la facultad, de cancelar las Reservas efectuadas en caso de impago, devolución del cobro, tarjeta denegada, falsedad en los datos aportados o en el supuesto de imposibilidad manifiesta para comprobar y verificar los datos de la tarjeta facilitada. El Usuario responderá de que las tarjetas de crédito o débito que utiliza son de su propiedad y existen suficientes saldos asociados para cubrir el coste del Servicio contratado.

**ilusionTRAVEL** entregará al cliente un Bono a través de email en el que se especificarán los servicios contratados. El número de localizador, que necesariamente constará en el Bono, confirma la reserva por parte de **ilusionTRAVEL**. Si el Usuario no lo recibiese dentro de las 24 horas a contar desde la realización de la reserva, deberá ponerse en contacto con el Departamento de Atención al cliente de **ilusionTRAVEL**.

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

#### **4. SERVICIOS DE ALOJAMIENTO.**

##### **I. PRECIO.**

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

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

**ilusionTRAVEL** ofrece precio final en sus servicios hoteleros, bien entendido que No estarán incluidos en el precio cualesquiera otros servicios no especificados en el **Bono**, tales como, pero no únicamente, visados, certificados de vacunación, "extras" tales



como cafés, vinos, licores, aguas minerales; regímenes alimenticios especiales; lavado y planchado de ropa, parking, utilización del teléfono, cunas, alquiler de TV; servicios de Spa, balnearios, termas, masajes, tratamientos médicos, terapéuticos o de salud; y cualquier otro servicio similar que el establecimiento ofrezca por un precio independiente al del servicio principal de alojamiento contratado.

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

### **USO DE LAS HABITACIONES Y APARTAMENTOS.**

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

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

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

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

Normalmente las reservas quedan aseguradas hasta las 20.00 horas del día de entrada e inicio del servicio. Si se prevé la llegada más tarde, se recomienda avisar directamente al hotel. De no hacerlo, el establecimiento podría disponer de la/s



habitación/es o apartamento/os. Las tarifas ofrecidas por **ilusionTRAVEL** son para reservas individuales, no siendo válidas para grupos. El hotel podrá rechazar varias reservas que bajo su criterio puedan constituir un grupo. Los precios de servicios de grupos, dada su especialidad en cuanto a bloqueo de plazas en número elevado y precio pactado en bloque con el proveedor, estarán sujetos a condiciones especiales de cancelación/anulación, informándose de las mismas previamente al **Usuario** y constando éstas en el correspondiente documento o contrato de viaje combinado de grupo o contratación de servicio suelto para grupo.

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

### **Niños**

Se recomienda al **Usuario** confirmar con **ilusionTRAVEL** las condiciones especiales de gratuidades o descuentos para niños debido a la diversidad de criterios que los establecimientos pueden seguir en este punto. Siempre deberán entenderse estas gratuidades o descuentos cuando compartan habitación con dos adultos, máximo dos niños por habitación.

### **Cunas y Camas supletorias**

En el caso de necesitar el servicio de cunas, indíquese al hacer la reserva, puesto que los hoteles disponen de un stock limitado de unidades, asimismo deberá pagarse directamente en el hotel como si de un extra se tratase. El **Usuario** debe de consultar el suplemento a aplicar para una cama supletoria ocupada por un adulto, ya que dependiendo de cada hotel este suplemento varía. Algunos hoteles disponen de un número limitado de camas supletorias, por lo que resulta aconsejable asegurarse la disponibilidad al hacer la reserva.

### **Animales de Compañía.**

**ilusionTRAVEL** no puede asegurar la posibilidad de llevar consigo animales de compañía al establecimiento reservado. Generalmente no son admitidos, si bien recomendamos consultar este extremo con carácter previo a la contratación de cualquier **Servicio**.

### **III. RÉGIMEN ALIMENTICIO.**

Cuando el régimen contratado sea el de PENSION COMPLETA, se servirá desayuno, almuerzo y cena, siendo el primer servicio a facilitar por el hotel la cena y el último el almuerzo del día de salida (podrá ser modificado por el **Usuario** si el hotel lo permite a la hora de hacer la reserva).



En el régimen de MEDIA PENSIÓN se servirá desayuno y cena, salvo elección del **Usuario** y siempre y cuando el hotel pueda aceptar el cambio (cena por comida), excepto cuando ya venga esta circunstancia especificada en los servicios a prestar.

El régimen de TODO INCLUIDO corresponde al del programa interno del hotel escogido. Podrá consultar el mismo contactando con el hotel.

Se recuerda al **Usuario** que salvo que se estipule lo contrario en el Bono, las bebidas no están incluidas en el régimen alimenticio

## **MODIFICACIONES Y CANCELACIONES.**

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

En el supuesto de modificaciones en su Reserva, **ilusionTRAVEL** no puede asegurar la disponibilidad del Proveedor para las nuevas fechas o condiciones requeridas. Una vez recibida su solicitud, se procederá a contactar con el establecimiento para confirmar las nuevas condiciones, las cuales serán ofrecidas para su aceptación al Usuario. **ilusionTRAVEL** podrá cobrar gastos de gestión por modificaciones de cualquier Servicio de Alojamiento contratado.

En caso de modificación de plazas en servicios de grupos, dada su especialidad en cuanto a bloqueo de plazas en número elevado y precio pactado en bloque con el proveedor, estarán sujetos a condiciones especiales de cancelación/anulación y modificación, informándose de las mismas previamente al **Usuario** y constando éstas en el correspondiente documento o contrato de viaje combinado de grupo o contratación de servicio suelto para grupo.

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

En el caso de cualquier modificación de las condiciones contratadas una vez iniciado el disfrute de los servicios de alojamiento, **ilusionTRAVEL** se compromete a realizar todos los esfuerzos necesarios para poder satisfacer al usuario en sus peticiones, si bien no puede garantizar penalizaciones o sobrepagos en función de la política del proveedor final del servicio. Cualquier modificación solicitada que suponga nuevas condiciones con el establecimiento, será ofrecida con carácter previo al **Usuario** para que el mismo las pueda aceptar.

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

## **Cancelaciones**



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

a) Gastos de anulación del hotel:

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

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

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

b) **ilusionTRAVEL** podrá cargar gastos por cancelaciones por desistimiento producido con menos de catorce días según lo recogido en artículo 71 de la LGDCU, siempre y cuando se trate de un servicio en el que pudiera existir derecho de desistimiento dentro de la citada ley (no aplicable al viaje combinado). Lo mismo ocurrirá en caso de No Show sin causa amparada y acreditada de fuerza mayor, en cuyo caso se aplicará un 100% de gastos sobre el precio de la reserva.

## 5. SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO

**ilusionTRAVEL**, como titular legal de este sitio **Web**, ofrece distintos servicios de transporte aéreo al **Usuario**, actuando en nombre y por cuenta de transportistas aéreos. En ningún caso podrá interpretarse la explotación de esta Web como un instrumento para la venta directa y en nombre propio de dichos servicios; actuando **ilusionTRAVEL** como intermediario comisionista en la ejecución del contrato de





transporte aéreo, que será responsabilidad única de dicho transportista, ya sea de hecho o contractual, o ambos.

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

## **DEFINICIONES**

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

-Billete electrónico: se refiere al itinerario/Recibo emitido por o en nombre del transportista contractual, los cupones electrónicos, y en su caso, un documento de embarque del que forman parte las presentes condiciones.

-Transportista contractual: Todo transportista aéreo que transporte o se comprometa a transportar al pasajero y su equipaje en virtud del contrato de transporte aéreo.

-Transportista de hecho: Otro transportista que realice parte o todo el transporte contratado con el transportista contractual y autorizado por éste.

### **I. NORMATIVA APLICABLE.**

-Convenio de Montreal: Convenio para la Unificación de ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional, firmado en Montreal el 28 de Mayo de 1999.

- Reglamento (CE) Nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91.

### **II. VALIDEZ DEL TÍTULO.**

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

### **III.- TARIFA Y CONDICIONES.**



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

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

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

Existen compañías aéreas que penalizan la cancelación o no show de un trayecto dentro del billete IDA/VUELTA por parte del usuario, bien dejando de aplicar el descuento de la tarifa por utilizar el doble trayecto, bien anulando el trayecto pendiente previa conversión del importe del mismo en valor de canje en un vuelo posterior. Por favor, consulte las condiciones específicas de la compañía aérea o consulte a los agentes de **ilusionTRAVEL** al respecto.

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

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

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

Vuelos domésticos o nacionales:



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

#### Vuelos internacionales:

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

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

#### Menores de edad:

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

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

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

#### Vuelos a EEUU:

Las compañías aéreas, en cumplimiento de los requerimientos del Gobierno de EE.UU., están legalmente obligadas a permitir a la Oficina de Aduanas y Protección de Fronteras (CBP) de EE.UU. acceder a ciertos datos del viaje y la reserva de los pasajeros que vuelen con destino/desde o en tránsito por EE.UU. Estos datos son utilizados



principalmente para prevenir y combatir el terrorismo, el crimen organizado y otras graves ofensas criminales transnacionales.

La normativa ESTA (siglas en inglés de Electronic System for Travel Authorization) entró en vigor el pasado 1 de agosto de 2008, aunque es obligatorio desde 12 de enero de 2009. A partir de esta fecha, todos quienes quieran viajar a EEUU deberán rellenar un cuestionario en internet con una antelación mínima de hasta 72 horas antes de acceder al avión. El usuario debe entrar en la página web <https://esta.cbp.dhs.gov/> y seguir rigurosamente los pasos que se indican. Tendrá que guardarse el número de referencia de la respuesta. La información está en los idiomas oficiales de los 34 países incluidos en el listado elaborado por EEUU. Son los países cuyos ciudadanos no necesitan visado para entrar en EEUU en una estancia no superior a los 90 días. La autorización tiene una vigencia de dos años o hasta que el pasaporte haya caducado. Se puede entrar en la página y cumplimentar el cuestionario sin tener el billete de avión o barco. Ya con la referencia que el sistema le dio, y una vez decididas las fechas y reservado el viaje, puede volver a entrar en la página, introducir esta referencia y rellenar los datos que faltaban. Puede actualizar su información cuantas veces considere necesario siempre y cuando recuerde su número de referencia. El tiempo límite para efectuar cambios es 72 horas antes de volar. El certificado ESTA es obligatorio para cualquier viajero, incluidos menores de edad.

#### **V.- SOLICITUD DE SERVICIOS ESPECIALES**

Cada compañía aérea establece sus propias normas y condiciones para el tratamiento y prestación de los servicios especiales, no obstante y en todo caso, cuando el cliente requiera la prestación de alguno de estos servicios, tales como, menores de edad no acompañados, silla de ruedas, mascotas a bordo, equipos deportivos, etc., deberá solicitarlo expresamente en el momento de realizar la reserva en el campo Observaciones cuando se le solicite los datos de pago... La agencia de viajes actuará meramente como intermediaria trasladando la solicitud de servicio especial a la compañía aérea, pero la prestación definitiva de este tipo de servicios está condicionada en todo caso a la previa y expresa confirmación de los mismos por parte de la compañía aérea. La agencia de viajes no se responsabiliza de la confirmación o denegación de estos servicios por parte de la compañía aérea y tampoco dispone de la información sobre los posibles suplementos de precio que pueda requerir la compañía aérea para la prestación de estos servicios de carácter especial. Por ello y para cualquier información que el cliente requiera en relación a este tipo de servicios, se le recomienda contactar directamente con la línea aérea concreta de que se trate.

#### **VI.- RECONFIRMACIÓN DE LOS HORARIOS Y CONDICIONES DE VUELO.**

Es recomendable que el **Usuario** confirme con la compañía aérea, al menos con 24 horas de antelación a la salida del vuelo los horarios de los mismos, ya que las aerolíneas pueden modificar el horario de salida y no haber tiempo para comunicar esta modificación efectuada en el último momento.



Asimismo, en el supuesto de vuelos especiales o chárter, los datos identificativos de la aerolínea, la clase de aeronave, horario, itinerario y posibles escalas son meramente indicativos y se recomienda al Usuario confirmar los datos con anterioridad a la salida de su vuelo.

Es obligatorio que el **Usuario** reconfirme el horario de su vuelo directamente con la compañía aérea mínimo 48 horas antes de la salida programada las escalas son meramente indicativos y se recomienda al **Usuario** confirmar los datos con anterioridad a la salida de su vuelo.

## **VII.- EQUIPAJE.**

La facturación del equipaje que no sea de mano debe hacerse en el mostrador asignado a la compañía aérea al efecto, donde se entregará al pasajero el talón de equipaje. El equipaje que ha ya sido facturado se entregará a aquella persona que aparezca como portadora del talón de equipaje.

La compañía aérea está obligada a transportar el equipaje del pasajero aunque puede limitar el número de bultos o el peso máximo, y puede optar por cobrar una cantidad que deberá fijarse en el contrato de transporte. Le recomendamos que consulte con la compañía aérea antes de emprender su viaje sobre las condiciones de equipaje de mano permitido.

Cuando existan incidencias con su equipaje (daños, retrasos, pérdida) según el Convenio de Montreal, la compañía aérea es la única responsable del daño causado.

Incidencias con el equipaje (pérdida, daño, retraso)

En el supuesto de que su equipaje sufra una incidencia, le recomendamos que lo comunique **antes de abandonar el aeropuerto, en los mostradores de la compañía aérea** (o si ésta no tuviera presencia en el aeropuerto a su Agente handling o su representante). Cuando comunique la incidencia en el aeropuerto, la compañía aérea o su agente de handling emitirán un **parte de irregularidad de equipaje (PIR)** y le entregarán una copia.

**Se debe presentar también una reclamación formal por escrito al transportista**, a la que deberá adjuntar copia del parte de irregularidad de equipaje. Dicha reclamación debe efectuarse dentro de los plazos establecidos por el Convenio de Montreal:

**Daños en el equipaje:** En caso de que se hayan producido daños al equipaje debe presentar la reclamación pertinente al transportista dentro de los 7 días siguientes a la fecha de entrega como máximo



**Retraso del equipaje:** Si se produce retraso en la entrega del equipaje la reclamación debe presentarse en los 21 días siguientes a la fecha en que debería haber recibido el mismo.

**Pérdida del equipaje:** El Convenio de Montreal no establece un plazo límite, aunque se recomienda realizar la reclamación lo antes posible, una vez hayan transcurrido los 21 días durante los cuales la maleta ha estado en situación de 'retraso', o tras la confirmación de la propia compañía aérea de que su equipaje está perdido.

## **VIII.- CANCELACIONES, REEMBOLSOS Y MODIFICACIÓN DE DATOS.**

**VIII.I.** **ilusionTRAVEL** considera confirmadas, y por tanto, definitivas, aquellas reservas que aparezcan con su localizador. Una vez confirmadas por la compañía aérea, se procede a la emisión de los billetes, y a la aplicación de las condiciones de cancelación y de modificación de cada compañía aérea en la que se haya efectuado la reserva. Ni **ilusionTRAVEL**, ni terceras Compañía Aéreas con las que se haya contratado vuelos posteriores, se harán responsables de los gastos o perjuicios ocasionados relacionados con la cancelación o modificación anteriormente indicada

**VIII.II.** En caso de cancelación de un vuelo o de retraso, se estará a lo dispuesto en la legislación aplicable. Si la compañía aérea cancela, retrasa o deniega el embarque a un **Usuario** con un billete válidamente emitido y respecto de plazas previamente confirmadas; no se detiene en un punto de destino o escala fijado en el contrato de transporte; o provoca la pérdida de un vuelo de conexión, siempre que la conexión sea objeto del contrato de transporte y aparezca como una prestación garantizada contratada por el **Usuario**, este podrá tener derecho a la obtención de una indemnización en los términos previstos por la legislación aplicable.

**VIII.III.** Si se le presenta alguno de los problemas a los que se refiere el anterior párrafo, el **Usuario** debe solicitar inmediatamente al representante de la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo que trate de solucionarlo.

**VIII.IV.** Si el **Usuario** sufre una situación de denegación de embarque, anulación o retraso importante y la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo no cumple sus obligaciones, el **Usuario** debe de presentar una reclamación ante el organismo nacional competente que corresponda. Si su vuelo sale de un país de la Unión Europea, será en este estado donde deba de realizarla. Si se viaja desde fuera de la Unión Europea en un vuelo operado por una compañía de la Unión Europea, la presentación se deberá de realizar en el país de la Unión Europea donde aterrice el vuelo. Para obtener el nombre y la dirección de la autoridad competente o informarse acerca de las organizaciones que le pueden asesorar o ayudar con otras reclamaciones.



**VIII.V.** Existen billetes, dentro de la oferta de **ilusionTRAVEL** que son de tarifa no reembolsable, lo que significa que no admiten ningún tipo de devolución como consecuencia de cambio, modificación o cancelación de los mismos por parte del **Usuario**. En este tipo de tarifas, el **Usuario** acepta las condiciones de los billetes adquiridos a la compañía aérea y que no son reembolsables en ningún caso, por lo que éste no tendrá derecho al reembolso de las mismas.

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

Para reservas efectuadas con compañías aéreas de bajo coste o 'low cost': Si bien **ilusionTRAVEL** queda a su disposición para los trámites dirigidos a la cancelación de estos billetes, los mismos han de realizarse directamente por el Usuario con la aerolínea. En caso de cambios o cancelaciones por parte de la compañía aérea ésta será la única responsable de dicho cambio o cancelación al ser la compañía el responsable del transporte con quién contrata el Usuario y actuar **ilusionTRAVEL** como informador asesor de estos servicios.

**VIII.VI.** Si un **Usuario** solicita un cambio de fecha o cancelación de su reserva será estudiado cada caso individualmente informándole de la política de cambio y cancelación específica de su reserva, y siempre bajo la consideración y aceptación de la Compañía Aérea. **ilusionTRAVEL** podrá cobrar gastos de tramitación por los cambios de fechas o cancelaciones. En ningún caso estos gastos de gestión serán reembolsables. Para las aerolíneas de bajo coste, en caso de que la reserva permita cambios, cancelaciones o solicitud de algún servicio especial es obligatorio que el cliente contacte directamente con la compañía aérea ya que **ilusionTRAVEL** no puede realizar ni peticiones, ni cambio, ni cancelaciones en los billetes de las compañías Low Cost.

**VIII.VII.** Para poder gestionar un cambio o cancelación la **Agencia** necesita tener la petición y la aceptación por el Usuario de los gastos relacionados con el cambio o la cancelación, por escrito, por lo menos 72 horas antes de la salida. Para que la petición de cambio o cancelación se considere recibida deberá entregarse en horario laboral de 8 a 22 horas, de lunes a viernes; y sábados de 9 a 18horas, tomando como referencia horaria GMT (Greenwich Mean Time) + 1. En caso contrario, se entenderá recibida en el día siguiente hábil, siendo inhábiles los sábados desde las 18 horas y los domingos.

**VIII.VIII.** Los datos introducidos en el momento de confirmar la compra (datos personales, vuelos seleccionados, etcétera) deben ser correctos puesto que toda modificación posterior podría conllevar la pérdida de la tarifa original e implicar penalizaciones de las aerolíneas y unos gastos de gestión de **ilusionTRAVEL** como consecuencia de la nueva emisión de los billetes.

Si la reserva es errónea por haber facilitado el **Usuario** datos incorrectos, debe ponerse en contacto con **ilusionTRAVEL** a la mayor brevedad posible, con el fin de que se



realicen las gestiones pertinentes con la aerolínea para tratar de minimizar los gastos, en su caso.

#### **IX.- SEGURO DE CANCELACIÓN.**

**ilusionTRAVEL** ofrece al **Usuario** la posibilidad de contratar un Seguro de Cancelación que permita, en su caso, la recuperación del importe de la reserva realizada. **ilusionTRAVEL** recomienda la suscripción del mencionado seguro, que se hará efectivo en el momento de la confirmación de la **Reserva**. **ilusionTRAVEL** recomienda revisar las Condiciones Generales del mismo con anterioridad a su contratación.

#### **X.- DESCUENTOS PARA RESIDENTES.**

En el caso de existir, en base a una norma legal aplicable y vigente, descuentos para los residentes en ciertas zonas o regiones de un país, se estará a lo dispuesto en la normativa que establezca estos derechos tanto en cuanto a los requisitos subjetivos para beneficiarse de los mismos como a las obligaciones necesarias para adquirirlos.

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

Tal y como establece la Disposición Adicional 72 de la Ley 2/2012, de 29 de Junio, de Presupuestos Generales del Estado Español para 2.012, a partir del 1 de septiembre y con efectos indefinidos, la condición de residente en las Islas Canarias, Islas Baleares y en Ceuta y Melilla, a los efectos de obtención de la bonificación al transporte regular de pasajeros, marítimo y aéreo, se acreditará mediante el certificado de empadronamiento en vigor.

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

- Ciudadanos españoles, residentes en las Islas Canarias, Islas Baleares y las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla: deben acreditar su residencia, para beneficiarse de las bonificaciones establecidas, mediante el certificado de empadronamiento que emiten sus ayuntamientos de residencia, acompañado por el documento nacional de identidad como documento identificativos. Para los ciudadanos españoles menores de 14 años y que no tengan DNI, solo será necesario presentar el certificado de empadronamiento de su ayuntamiento de residencia.

A partir del día 24 de enero de 2014, se admitiría nuevamente el DNI para certificar la residencia y poder obtener la bonificación del transporte aéreo y marítimo a los





ciudadanos no peninsulares, no obstante lo anterior, la nueva normativa, el Real Decreto-ley 1/2014, de 24 de enero, de reforma en materia de infraestructuras y transporte, y otras medidas económicas, establece la obligación, tanto a las líneas aéreas y navieras, como a las agencias de viajes, de incorporar el sistema telemático conocido como SARA (Sistema de Administración de Recursos Automatizado), que permite comprobar, informáticamente, el empadronamiento del viajero en Baleares, Canarias, Ceuta o Melilla, no teniendo el viajero que volver a mostrar certificado alguno al facturar y al embarcar, sino que podrá identificarse como el resto del pasaje: con su DNI o pasaporte.

Las agencias de viajes, líneas aéreas y navieras disponen hasta el próximo día 1 de noviembre de 2014 para incorporar este nuevo sistema, fecha en la que ya no será necesaria la presentación del certificado de residencia.

No obstante lo anterior, el Gobierno ha reconocido que el sistema SARA está dando problemas, como que su red se caiga durante un período de tiempo o que no reconozca la tilde en algún apellido, lo que conlleva a que no acabe reconociendo la residencia de los pasajeros no peninsulares y, por lo tanto, haya problemas a la hora de embarcar o facturar en un vuelo.

Por ello, la recomendación del Gobierno Canario, hasta que se solucionen las anomalías del sistema SARA, es que todos los residentes de Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla sigan llevando consigo el certificado de residencia ya que, en el supuesto de que exista un error en el sistema a la hora de embarcar y de que no se pueda comprobar la residencia del viajero, éste tendrá que enseñar su certificado de residente para poder embarcar.

- Ciudadanos miembros de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo y Suiza: Deben acreditar su residencia, para beneficiarse de las bonificaciones, a través del certificado de empadronamiento que emiten sus ayuntamientos de residencia, acompañado del documento nacional de identidad o pasaporte como documento identificativo.

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

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

Si el solicitante de dicho descuento no presenta la documentación requerida en el proceso de reserva o no puede optar a dicho descuento, la Compañía Aérea se guarda el derecho a cobrar la diferencia de la tarifa abonada con la tarifa turista, primera o



business sin restricciones o bien a denegar el embarque sin opción a posterior reembolso.

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

#### **XI.- DESCUENTOS POR FAMILIA NUMEROSA.**

En España, la Orden del Ministerio de Fomento 3837/2006, establece la bonificación de tarifas aéreas nacionales a miembros de Familias Numerosas. Esta bonificación puede ser acumulables con la que se realiza a los residentes en Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla.

Para obtener la bonificación por familia numerosa, el Usuario debe acreditar su condición de miembro de familia numerosa ante la compañía aérea presentando el título oficial de familia numerosa o documento individual que hayan sido expedidos por la Comunidad Autónoma correspondiente y que se encuentren en vigor.

Durante el proceso de compra se solicitaran los datos necesarios para demostrar dicho derecho al descuento.

Al no permitir la venta electrónica la comprobación de los documentos mencionados por el transportista, en el momento de facturación, previo al embarque, deberán presentarse los documentos acreditativos mencionados, con independencia de que el Usuario disponga anticipadamente de la correspondiente tarjeta de embarque. Si el Usuario no acredita su identidad, la condición de miembro de familia numerosa, o sus datos no coincidiesen con los del titular que figura en el billete, no podrá efectuar el viaje correspondiente con dicho billete.

#### **XII.- RESPONSABILIDAD DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS EN RELACIÓN CON LOS PASAJEROS Y SU EQUIPAJE.**

##### **XII.1.- INDEMNIZACIÓN EN CASO DE MUERTE O LESIÓN:**

Según la normativa aplicable, el transportista es responsable del daño causado en caso de muerte o de lesión corporal de un pasajero al haberse producido el accidente que ha causado el daño a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque. La compañía podría quedar, total o parcialmente, exonerada de su responsabilidad si prueba que la negligencia u otra acción u omisión indebida del pasajero causó el daño o contribuyó a él.

No hay límite económico fijado para la responsabilidad en caso de lesiones o muerte del pasajero. Para los daños de hasta un máximo de 113.100 DEG, el transportista no

podrá impugnar las reclamaciones de indemnización. Por encima de dicha cantidad, la compañía aérea sólo podrá impugnar una reclamación en caso de que pueda probar que no hubo de su parte negligencia ni falta de otro tipo, o bien que el daño se debió únicamente a la negligencia o a otra acción u omisión indebida de un tercero.

**XII.2.- ANTICIPOS:** En caso de muerte o lesión de un pasajero, la compañía aérea deberá abonar en el plazo de quince días, desde el día de la identificación de la persona con derecho a la indemnización, un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas. En caso de fallecimiento, este anticipo no podrá ser inferior a 16.000 DEG.

**XII.3.- RETRASO EN LA LLEGADA A SU DESTINO DEL PASAJERO:** Según el Reglamento (CE) 261/2004, la compañía aérea es responsable del daño siempre que los pasajeros partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro de la UE sujeto a las disposiciones del tratado o partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en el territorio de un Estado miembro de la UE sujeto a las disposiciones del tratado, a menos que disfruten de beneficios o compensación y de asistencia en ese tercer país, cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en cuestión sea un transportista comunitario.

**XII.4.- RETRASO DEL EQUIPAJE:** En caso de retraso del equipaje, la compañía aérea es responsable del daño siempre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso del equipaje se limita a 1 000 DEG.

**XII.5.- DESTRUCCIÓN, PÉRDIDA O DAÑOS DEL EQUIPAJE:** La compañía aérea es responsable en caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje hasta la cantidad de 1.000 DEG. Con respecto al equipaje facturado, es responsable aun cuando esté exento de culpa, salvo que el equipaje ya estuviese dañado. Con respecto al equipaje no facturado, la compañía aérea solo es responsable de los daños causados por su culpa.

**XII.6.- LÍMITES MÁS ELEVADOS PARA EL EQUIPAJE:** El pasajero puede acogerse a un límite de responsabilidad más elevado efectuando una declaración especial, a más tardar en el momento de facturar, y abonando una tarifa suplementaria.

**XII.7.- RESPONSABILIDAD DE LA COMPAÑÍA CON LA QUE SE HA CONTRATADO EL SERVICIO Y LA COMPAÑÍA ENCARGADA DE LA PRESTACIÓN EFECTIVA:** Si la compañía aérea encargada del vuelo no es la misma que la compañía aérea contratante, el pasajero podrá formular una queja o una reclamación a cualquiera de ellas. Si en el billete consta el nombre o el código de una compañía aérea, ésa es la compañía aérea contratante.

**XII.8.- PLAZOS DE RECLAMACIÓN:** Toda reclamación ante un tribunal deberá presentarse en el plazo de 2 años, a partir de la llegada de la aeronave o del día en que la aeronave hubiese debido llegar.

**XII.9.- FUNDAMENTO DE LA INFORMACIÓN:** Las normas descritas se fundamentan en el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, desarrollado en la Comunidad por el Reglamento (CE) Nº 2027/97 (modificado por el Reglamento (CE) Nº 889/2002) y por la legislación nacional de los Estados miembros. Este aviso, requerido por el Reglamento de la Unión Europea (EC) 889/2002, no podrá usarse para fundamentar una reclamación de indemnización ni para interpretar las disposiciones del Reglamento ni las del Convenio de Montreal.

**XII.10.- DERECHOS DE LOS PASAJEROS EN CASO DE DENEGACIÓN DE EMBARQUE, ANULACIÓN DE VUELO Y GRANDES RETRASOS:** El artículo 5 del Reglamento (CE) 261/2.004, establece que si se deniega el embarque o si el vuelo se anula, la compañía encargada de efectuar el vuelo está obligada a indemnizar al pasajero y a prestarle asistencia. Siempre que haya efectuado la facturación en el plazo debido, pueden acogerse a estos derechos para cualquier vuelo, incluidos los chárter:

- a. Los pasajeros partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro de la UE sujeto a las disposiciones del tratado.
- b. Los pasajeros partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en el territorio de un Estado miembro de la UE sujeto a las disposiciones del tratado, a menos que disfruten de beneficios o compensación y de asistencia en ese tercer país, cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en cuestión sea un transportista comunitario.

**XII.11.- DENEGACIÓN DE EMBARQUE:** Cuando el número de pasajeros supere al de plazas disponibles, la compañía aérea deberá en primer lugar, pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus asientos a cambio de ciertas compensaciones, entre las que deben figurar incluidos el reembolso del importe del billete (con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) o la oferta de transporte alternativo hasta el destino final.

Si no se ha presentado voluntario, la compañía deberá pagar al pasajero una compensación de 250 Euros para vuelos de menos de 1 500 kilómetros; 400 Euros para vuelos de más de 1.500 kilómetros efectuados en el interior de la Unión Europea y otros vuelos extracomunitarios comprendidos entre 1.500 y 3.500 kilómetros; y 600 Euros para los vuelos de más de 3 500 kilómetros efectuados fuera de la Unión Europea. La compensación podrá reducirse a la mitad si el retraso en el transporte alternativo no es superior a 2, 3 o 4 horas, respectivamente. La aerolínea está obligada a dar a elegir al pasajero entre la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) o un medio de transporte alternativo hasta su destino final, y a ofrecerle gratuitamente



comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos), así como a facilitarle medios de comunicación.

**XII.12.- ANULACIÓN DE VUELOS:** En el supuesto de que el vuelo sea suspendido, la compañía aérea encargada de efectuarlo deberá darle a elegir al pasajero entre la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) o un medio de transporte alternativo hasta su destino final, y a ofrecerle gratuitamente comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos), así como a facilitarle medios de comunicación.

La compañía aérea puede tener que compensarle también, en cantidades iguales a las debidas en caso de denegación de embarque, a no ser que le haya comunicado la anulación con la suficiente antelación y le ofrezca transporte alternativo en un horario próximo al previsto inicialmente.

La compensación o las devoluciones se pagarán en metálico, por transferencia bancaria o cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, en bonos de viaje, y se harán efectivas en el plazo de 7 días.

Si se le niegan estos derechos, el Usuario debe presentar una reclamación ante la compañía operadora del vuelo.

#### **XII.13.- GRANDES RETRASOS:**

**Asistencia inmediata:** Si el pasajero efectúa la facturación en el plazo debido para cualquier vuelo, incluidos los chárter, con salida de un aeropuerto de la Unión Europea o con destino a un aeropuerto de la Unión Europea desde otro situado fuera de ella si el vuelo lo opera una compañía comunitaria, y si la compañía que opera el vuelo prevé un retraso de 2 horas o más para los vuelos de menos de 1 500 Kilómetros; de 3 horas o más para vuelos de más de 1.500 Kilómetros efectuados dentro de la Unión Europea y para otros vuelos de entre 1 500 y 3 500 Kilómetros o de 4 horas o más para los vuelos de más de 3 500 Kilómetros efectuados fuera de la Unión Europea, la compañía está obligada a ofrecerle comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos), así como a facilitarle medios de comunicación.

Cuando el retraso sea de 5 horas o más, la compañía tiene que ofrecer también al Usuario la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede).

Si se le niegan estos derechos, el Usuario debe presentar una reclamación ante la compañía operadora del vuelo.



**Reclamaciones posteriores:** Si la responsable del retraso de un vuelo en cualquier parte del mundo es una compañía de la UE, el **Usuario** puede reclamar hasta 4 150 DEG por los perjuicios ocasionados. Si la compañía no está conforme con la reclamación, puede usted recurrir a los tribunales.

El Usuario puede reclamar ante la compañía con la que haya contratado su viaje, o ante la que opera el vuelo, si no son la misma.

#### **XII.14- RESPONSABILIDADES.**

- Toda limitación o exclusión de responsabilidad del transportista se aplicará a sus agentes, representantes y empleados, así como a cualquier otra persona cuya aeronave utilice el transportista para el transporte, y sus representantes, agentes y empleados.
- Las disposiciones del contrato de transporte vinculan a todo agente, empleado o representante del transportista, quienes no gozan de autoridad para modificar o renunciar a ellas.
- **ilusionTRAVEL** no se hace responsable de las reservas duplicadas que el **Usuario** pudiera realizar. Tampoco se harán responsables de las reservas imposibles, por ejemplo, que un mismo pasajero vuele en el mismo momento a diferentes lugares, así mismo tampoco se harán responsables de las pruebas que un Usuario realice a través de la **Web** utilizando su tarjeta de crédito.

#### **XII.15.- BILLETES AÉREOS IMPAGADOS**

Si la tarjeta de crédito del **Usuario** es rechazada o denegada para el cobro de los billetes aéreos reservados por cualquier causa, en cuya venta **ilusionTRAVEL** actúa como intermediario, la reserva podrá ser cancelada sin preaviso.

Si se produce una devolución, anulación o rechazo, parcial o total, de los cargos realizados en la tarjeta de crédito, **ilusionTRAVEL** tendrá derecho a cargar una comisión por reclamación de impago, al haber emitido y pagado los billetes aéreos.

**XII.16.- ilusionTRAVEL:** El pasajero está obligado a llegar al aeropuerto a la hora fijada por las compañías aéreas o con la anticipación suficiente como para realizar con tiempo todos los trámites previos al vuelo y en cualquier caso al menos una hora y media para vuelos nacionales y dos horas para los internacionales. **ilusionTRAVEL** no será responsable de la falta de cumplimiento por el **Usuario** de esta previsión.

**XII.17.- CONEXIONES:** En caso de efectuarse conexiones, el **Usuario** debe saber que existen una serie de tiempos mínimos de conexión que se deben respetar. Si los cumple y a pesar de ello pierde su vuelo de conexión, la compañía aérea se hará responsable de embarcarlo en el primer vuelo disponible, a no ser que el pasajero posea algún tipo de billete con restricciones. Cuando lo que se efectúa son conexiones



con aviones de una misma aerolínea y se pierden por culpa de la compañía aérea, ésta se hará responsable en el 100 por 100 de los casos.

Se recomienda que el **Usuario** pregunte a **ilusionTRAVEL** sobre el tiempo mínimo de conexión y que vuele siempre con un margen prudencialmente suficiente.

En algunas ocasiones las Compañías Aéreas ofrecen vuelos directos con paradas técnicas en un punto diferente al origen y destino final. Estas paradas se pueden deber a cambio de avión, recogida de más pasajeros o cualquier cuestión técnica. **ilusionTRAVEL** le informará de estas paradas siempre y cuando la Compañía Aérea facilite esta información. **ilusionTRAVEL** no se hará responsable de las molestias ni perjuicios ocasionados.

## **XII.18.- SERVICIOS ESPECIALES REQUERIDOS POR EL USUARIO**

Si el **Usuario** necesita confirmar cualquier tipo de servicio especial como silla de ruedas, animal en cabina/bodega o algún tipo de comida especial, tendrá que indicarlo en el campo de OBSERVACIONES. En el caso de sillas de ruedas el tipo de servicio necesita, si puede o no subir escaleras, etc. En caso de animales, tipo de animal, medidas del transportín y peso total de ambos

Es responsabilidad del **Usuario** y totalmente obligatorio indicar en el campo de Observaciones si desea confirmar la reserva aun siendo denegado el servicio por parte de la Compañía Aérea. En caso de no disponer de esta información procederemos a la confirmación de la reserva independientemente del estado del servicio solicitado.

## **6. CONDICIONES GENERALES DE TRENES.**

### **6. I.- ACTUACIÓN DE ilusionTRAVEL COMO AGENTE.**

**ilusionTRAVEL**, como titular legal de este sitio **Web**, ofrece la posibilidad de reservar billetes de transporte ferroviario con RENFE, tanto de forma exclusiva como combinado con otros **Servicios**, actuando respecto de dichos títulos de transporte en nombre y por cuenta de RENFE. En ningún caso podrá interpretarse la explotación de esta Web como un instrumento para la venta directa y en nombre propio de dichos servicios de transporte, actuando **ilusionTRAVEL** como un mero intermediario.

### **6. II.- CONFIRMACIÓN DE RESERVA.**

Una vez realizada la reserva a través del Sitio **Web** y recibida la confirmación pertinente vía correo electrónico, para viajar el **Usuario** ha de imprimir su billete y presentarlo con carácter previo a acceder al tren.

### **6. III.- CONDICIONES DE TARIFAS RENFE.**



**ilusionTRAVEL** considera confirmadas, y por tanto, definitivas, aquellas reservas que aparezcan con su localizador. Una vez confirmadas por la compañía ferroviaria, se procederá a la emisión de los billetes y a la aplicación de las Condiciones de cancelación y de modificación de RENFE. Desde esta emisión, cualquier cambio, modificación o cancelación se registrará por dichas Condiciones en función de la tarifa que se contrate. Dicha información está a disposición el Usuario en la web [www.renfe.com](http://www.renfe.com).

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

#### 6.VI.- TARIFAS DE NIÑOS.

Se aplicará un descuento de 40% sobre el precio de la tarifa general a los niños entre 4 años cumplidos y 14 sin cumplir en la fecha del viaje, así como para los menores de 4 años que ocupen plaza. El descuento es del 40% y no es acumulable a ninguna otra oferta.

La compañía transportista podrá requerir cualquier documento oficial que certifique la edad del menor.

#### 7.- VIAJES COMBINADOS

Precio. El precio del Viaje Combinado incluye.

1. El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, con el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.
2. El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, en el establecimiento y con el régimen alimenticio que figura en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.
3. Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos  
–Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.), impuesto General Indirecto Canario (I.G.I.C.), etc.-, cuando sean aplicables.
4. La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa/oferta contratado.





5. Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa/oferta contratado o que expresamente se haga constar en el contrato de viaje combinado

#### Revisión de precios.

El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del programa/folleto o de las posteriores que, en su caso, se hayan hecho públicas de forma impresa. Salvo indicación en contra el programa oferta refleja precios por persona con alojamiento en habitación doble tipo estándar y vuelos en clase turista.

Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, tanto al alza como a la baja, en los importes estrictos de las variaciones de precio aludidas.

Estas modificaciones serán notificadas al consumidor, por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada, pudiendo, cuando la modificación efectuada sea significativa, desistir del viaje, sin penalización alguna, o aceptar la modificación del contrato.

En ningún caso, se revisará al alza en los veinte días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de solicitudes ya realizadas.

#### Ofertas especiales

Cuando se realice la contratación del viaje combinado como consecuencia de ofertas especiales, de última hora o equivalentes, a precio distinto del expresado en el programa/ folleto, los servicios comprendidos en el precio son únicamente aquellos que se especifican detalladamente en la oferta, aun cuando, dicha oferta haga referencia a alguno de los programas descritos en este folleto, siempre que dicha remisión se realice a los exclusivos efectos de información general del destino.

Los precios incluidos en este folleto no son válidos en aquellas fechas coincidentes con ferias u otros eventos especiales en las ciudades de destino. Le recomendamos consulte las condiciones económicas especiales de estos programas.

#### Exclusiones.

El precio del Viaje Combinado no incluye.

Visados, tasas de aeropuerto, y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, "extras" tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales, ni siquiera en los supuestos de pensión completa o media pensión, salvo

que expresamente se pacte en el contrato otra cosa- , lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, y, en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado “El precio del viaje combinado incluye” o no conste específicamente detallado en el programa/ oferta, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo.

#### Excursiones o visitas facultativas.

En el caso de excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de viaje combinado. Su publicación en el folleto tiene mero carácter informativo y el precio debe considerarse como estimado, de acuerdo con el Art. 152j del RD 1/2007. Por ello, en el momento de contratarse en el lugar de destino, pueden producirse variaciones sobre sus costes, que alteren el precio estimado.

Por otra parte, dichas excursiones serán ofrecidas al consumidor con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.

#### Gastos adicionales que debe asumir el consumidor

Propinas. Dentro del precio del viaje combinado no están incluidas las propinas. En el caso de los cruceros, en el precio del viaje no está incluida una aportación complementaria que usualmente, aunque de forma errónea, suele denominarse propina, cuyo importe está en función de la duración del viaje y que tiene como único destinatario al personal de servicio, respecto de la cual al inicio del viaje se advierte al cliente que debe asumir el compromiso de entregar a la finalización del viaje.

Servicios no incluidos dentro del régimen “Todo incluido” en función de la oferta concreta del hotel seleccionado.

Desistimiento del consumidor, Cesiones y Cancelación del viaje por no alcanzar el número de personas inscritas el mínimo previsto.

En todo momento el usuario o consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del anticipo previsto en el apartado precedente, pero deberá indemnizar a la Agencia por los conceptos que a continuación se indican:

b) En el caso de viajes combinados:

1) Gastos de gestión más los gastos de anulación si los hubiere.

2) Una penalización, consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con más de diez días y menos de quince de antelación a la fecha de comienzo



del viaje; el 15% entre los días 3 y 10, y el 25% dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.

De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

Los programas pueden tener servicios sujetos a condiciones económicas especiales de contratación. Por consiguiente, los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas por ambas partes.

Prácticamente cada alojamiento tiene unas condiciones especiales de gastos de cancelación que serán reconfirmadas en el momento de efectuar la reserva.

En los casos que el Organizador condicione, y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta de viaje combinado a contar con un mínimo de participantes y por no alcanzarse ese número, se produzca la anulación del viaje, el usuario tendrá derecho exclusivamente al reembolso del total del precio o de las cantidades anticipadas, sin que pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización, siempre y cuando la Agencia se lo haya notificado por escrito con un mínimo de diez días de antelación a la fecha prevista de inicio del viaje.

#### Alteraciones.

La Agencia de Viajes se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados contenidos en el programa/oferta que ha dado origen al contrato de viaje combinado, con las condiciones y características estipuladas, todo ello de acuerdo a los siguientes extremos:

a) En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el Organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor, bien directamente, cuando actúe también como detallista, bien a través del respectivo detallista en los demás casos.

b) En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio.

El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte al Detallista o, en su caso, al Organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere el apartado a).

En el supuesto de que el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.

c) En el supuesto de que el consumidor opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado b), o de que el Organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no le sea imputable al consumidor, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, siempre que el Organizador o Detallista pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador o el Detallista deberá reembolsar al consumidor, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato. En todo caso, el consumidor y usuario podrá exigir el reintegro de las cantidades desembolsadas al empresario al que se las abonó, que deberá reintegrárselas en los plazos y condiciones previstas en el artículo 76. El cómputo del plazo, en este caso, se iniciará desde la notificación del consumidor y usuario de su opción por la resolución o desde que se produjeran las circunstancias determinantes de la cancelación. Este mismo derecho corresponderá al consumidor que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.

d) En los anteriores supuestos, el Organizador y el Detallista serán responsables del pago al consumidor de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que será del 5 por cien del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10 por cien si se produce entre los quince días y tres días anteriores, y el 25 por cien en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las cuarenta y ocho horas anteriores.

e) No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

1. Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato.

2. Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

Cuando la cancelación del viaje se deba a “causa suficiente” por aplicación del Reglamento de la respectiva Comunidad Autónoma, si así lo especifica.

f) En el caso de que, después de la salida del viaje, el Organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el consumidor, y, en su caso, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas.

Si el consumidor continúa el viaje con las soluciones dadas por el Organizador, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

g) Si las soluciones adoptadas por el Organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, aquél deberá facilitar a éste, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda.

h) En caso de reclamación, el detallista o, en su caso, el organizador deberá obrar con diligencia para hallar soluciones adecuadas.

i) En ningún caso, todo aquello no incluido en el contrato de viaje combinado (como, por ejemplo, billetes de transporte desde el lugar de origen del pasajero hasta el lugar de salida del viaje, o viceversa, reservas de hotel en días previos o posteriores al viaje, etc.) será responsabilidad del Organizador, no existiendo obligación de indemnizar por esos posibles gastos de servicios independientes en caso de que el viaje se cancele por las causas previstas en el apartado e).

j) Si los traslados/asistencia del hotel-aeropuerto o viceversa u otros similares, incluidos en la oferta, no se cumplieren, fundamentalmente por causas ajenas al transferista y no imputables al Organizador, éste reembolsará el importe del transporte alternativo utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

#### Obligación del consumidor de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato.

El consumidor está obligado a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato preferentemente “in situ” o, en otro caso, a la mayor brevedad posible- por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.

En el caso de que las soluciones arbitradas por la Agencia –Organizador o Detallista- no sean satisfactorias para el consumidor, éste podrá reclamar ante la Agencia detallista o el organizador, siempre a través de aquella. La Agencia detallista o el organizador dispondrán de cuarenta y cinco días naturales para dar respuesta a la reclamación



planteada por el consumidor, plazo que comenzará a contarse a partir del día siguiente a la presentación de la reclamación ante la Agencia Detallista.

### Prescripción de acciones

No obstante lo dispuesto en el apartado precedente, el plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, será de dos años, según queda establecido en el Artículo 13 de la citada Ley.

### Responsabilidad.

General.

Los organizadores y los detallistas de viajes combinados responderán frente al consumidor y usuario, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los organizadores y detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios.

La responsabilidad frente al consumidor será solidaria de cuantos empresarios, sean organizadores o detallistas, concurren conjuntamente en el contrato cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos, sin perjuicio del derecho de repetición de quien responda ante el consumidor y usuario frente a quien sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

Los organizadores y detallistas de viajes combinados responderán, asimismo, de los daños sufridos por el consumidor y usuario como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

1. Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
2. 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.
3. 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.



4. Que los defectos se deban a un acontecimiento que el Detallista o, en su caso, el Organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

No obstante, en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los números 2, 3 y 4 el organizador y el detallista que sean partes en el contrato de viaje combinado estarán obligados a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

#### Límites del resarcimiento por daños

En cuanto al límite del resarcimiento por los daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, se estará a lo dispuesto en los Convenios Internacionales sobre la materia.

#### Aceptación de estas condiciones

El hecho de formar parte de cualquiera de los viajes implica el conocimiento y aceptación por parte de los viajeros de todas y cada una de las Condiciones Generales, por lo que el consumidor declara haber recibido toda la información oportuna.

### **8.- CONDICIONES PARA EL ALQUILER DE VEHÍCULOS**

La contratación del alquiler de vehículos a través de nuestro sitio Web se realiza directamente entre Usted y el Proveedor correspondiente, y estará sujeta a sus términos y condiciones.

Todos los conductores deben mostrar un permiso de conducción válido en el momento de efectuar la recogida. El permiso de conducción debe tener una antigüedad de al menos 12 meses y también se le puede pedir que presente una tarjeta de crédito a nombre del titular del contrato de alquiler como garantía de los daños que pueda causar al vehículo durante su alquiler. Es su responsabilidad asegurarse de que haya suficientes fondos disponibles en la tarjeta de crédito para cumplir con los términos y condiciones de su Proveedor de viajes. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará el alquiler del vehículo e **ilusionTRAVEL** no será responsable de los gastos en los que pueda incurrir. Los clientes que alquilen un vehículo para recogerlo en cualquier país fuera de la Unión Europea (UE) deberán ser residentes de la UE y deberán presentar una descripción completa y válida de su permiso de la CE/EEE o de España.

### **9.-CRUCEROS**

El viaje combinado de crucero está sujeto a condiciones económicas especiales de contratación que exigen significativas previsiones, de flete, avituallamientos de los buques y tarifas aéreas especiales, por lo que al pasajero que desista del contrato se le



adeudarán los gastos de gestión, los gastos de anulación, la cuota de inscripción si estuviera prevista y, distintos conceptos de penalización que se especificarán en el bono.

## **10.-NIEVE**

En los viajes de nieve, salvo indicación en contrario en el programa/folleto, no estarán incluidos los remontes y cursillos de esquí. Los forfaits de esquí no serán reembolsables en ningún caso. No obstante si la estación de esquí excepcionalmente ofreciera la posibilidad de utilizar los días no utilizados en otras fechas, o la devolución del importe. Será obligatorio en ambos supuestos presentar justificante de la estación para ello.

**ANULACIONES POR FALTA DE NIEVE:** El cierre de la estación de esquí por ausencia de nieve no exime del pago de los gastos de cancelación del alojamiento que dependerán del momento en el que se produzca la misma.

En los supuestos en los que se ofrezca forfait multiactividad, en caso de cierre de la estación por ausencia de nieve, el cliente podrá optar entre la devolución del importe total del forfait o su utilización para la realización de otras actividades ofrecidas en programa. En ningún caso se reembolsarán el resto de servicios incluidos en el precio.

El consumidor podrá ceder su reserva a una tercera persona, siempre que las condiciones de la reserva lo permitan. Ambos responderán solidariamente ante la agencia del pago del precio del viaje y los gastos que la cesión origine. En los casos que el Organizador condiciones, y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta de viaje combinado a contar un mínimo de participantes y por no alcanzarse ese número, se produzca la anulación del viaje, el usuario tendrá derecho exclusivamente al reembolso del total del precio o de las cantidades anticipadas, sin que pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización, siempre y cuando la Agencia se lo haya notificado por escrito con un mínimo de diez días de antelación a la fecha prevista del inicio del viaje.

## **11.- SEGURO DE ASISTENCIA DE VIAJES**

Los precios no incluyen seguro de asistencia de viaje (salvo en los casos indicados) que cubra conceptos como gastos médicos, etc. Es preceptivo que le informemos de la recomendación de viajar siempre asegurado, tanto a nivel de asistencia como de seguro de cancelación. Las coberturas de nuestros seguros están a disposición en nuestras oficinas, así como en la aseguradora, y la póliza con todas las condiciones le será entregada antes de partir en el caso de que Vd. acepte su inclusión.

Si desea recibirla con antelación le regamos nos lo notifique. **MUY IMPORTANTE:** El seguro de viaje contratado con nuestra empresa, una vez imputado al precio de la





reserva no puede ser cancelado. Si la reserva se cancela el importe del seguro deberá ser abonado íntegramente.

## 12.-RESPONSABILIDADES

El **Usuario** acepta que cuando ILUSIÓN TRAVEL actúa como intermediario entre el **Usuario** y los **Proveedores**, no será responsable en ninguna circunstancia de los **Servicios** que el **Usuario** haya reservado con uno o varios **Proveedores**. **ilusionTRAVEL** no será responsable en la medida en que el Cliente pueda reclamar daños en virtud de una póliza de seguros, como un seguro de viaje o de cancelación del contrato de viaje.

**ilusionTRAVEL** se compromete a actuar con la máxima diligencia al efecto de que los datos que aparezcan en esta **Web** sean en todo momento veraces y estén actualizados. La información mostrada en este Sitio **Web** la han proporcionado los **Proveedores** respectivos e **ilusionTRAVEL** no acepta ninguna responsabilidad por las imprecisiones, siempre y cuando la modificación o el cambio de la información para corregir tales imprecisiones se haya notificado al **Usuario** antes de acordar el **Servicio** y en la oferta se mencione la posibilidad de realizar cambios; o las partes acuerden los cambios necesarios para modificar estas imprecisiones. El **Usuario** deberá asegurarse de verificar toda la información indicada antes de realizar la reserva.

**ilusionTRAVEL**, igualmente, traslada con el mayor esfuerzo y diligencia posible las descripciones de cada servicio facilitadas por los propios establecimientos, en las fechas de contratación y para ello, se sirve de fotografías orientativas expuestas en el programa, de personas, paisajes o apartamentos; intentando en todo momento, que dichas descripciones reflejen lo más objetivamente posible la realidad de lo contratado y evitar inducir a error o confusión sobre información sustancial al **Usuario**. Las fotografías, por su propia esencia temporal, no poseen carácter contractual en sí mismas, sino que se deben apreciar junto con el conjunto de la descripción de servicios objetivamente contratados.

Dentro del Sitio **Web** pueden realizarse enlaces link a otras web respecto de los cuales **ilusionTRAVEL** no tiene control y de cuyo contenido no se hace responsable. De igual forma **ilusionTRAVEL** no será responsable de la disponibilidad técnica de las páginas **Web** a las que el usuario acceda a través de su Sitio **Web**.

**ilusionTRAVEL** no será responsable de los daños y perjuicios derivados de las infracciones de cualquier **Usuario** que afecten a los derechos de otro **Usuario** o de terceros incluyendo los derechos de copyright, marcas, patentes información confidencial y cualquier otro derecho de propiedad intelectual e industrial. **ilusionTRAVEL** no será responsable de los daños y perjuicios causados al **Usuario** en caso de imposibilidad de prestar los **Servicios** objeto de las presentes condiciones generales en casos de fuerza mayor, caso fortuito u otras causas no imputables al mismo. Tampoco será responsable del inadecuado uso del **Servicio** como consecuencia de una defectuosa configuración del equipo informático del usuario o de la insuficiente



capacidad para soportar los sistemas informáticos necesarios para la utilización de los servicios ofrecidos.

**ilusionTRAVEL** hace todos los esfuerzos dentro de sus medios para ofrecer la información contenida en la **Web** de forma veraz y sin errores tipográficos. En el caso que en algún momento se produjera algún error de este tipo, ajeno en todo momento a la voluntad de **ilusionTRAVEL**, se procedería inmediatamente a su corrección. De existir un error tipográfico en alguno de los precios mostrados y si algún cliente hubiera tomado una decisión de compra basada en dicho error, **ilusionTRAVEL** asumirá el error dando plena eficacia a la compra, excepto en el caso que dicho error marque una diferencia tan desproporcionada respecto al precio medio del mercado on-line para ese producto que resulte obvio y notorio para cualquier persona de diligencia media percibirlo.

**ilusionTRAVEL** no se responsabiliza de los requerimientos de pasaporte, visado o sanitarios del país de entrada, así como de su vigencia o veracidad de los mismos, o de escala/enlace entre vuelos. Es obligación del **Usuario** de cualquier **Servicio** contratado el informarse y asegurarse que los requisitos de entrada son factibles para su viaje según su propia situación personal o jurídica, así como de la documentación identificativa necesaria según el país al que viaja y la aerolínea/s concertadas. Se advierte al **Usuario** que en ciertas ocasiones, el documento de identidad no será suficiente para vuelos domésticos o continentales, como por ejemplo los vuelos de la serie 6000 de Iberia o vuelos que hayan iniciado su viaje fuera de nuestras fronteras y utilicen España como zona de tránsito hacia su destino final. En caso de no cumplir con estas recomendaciones y/o requisitos, el **Usuario** será el único responsable de cualquier gasto, pérdida, daño y/o perjuicio en que incurra él mismo o la compañía incluso el no poder disfrutar del viaje una vez contratado. El departamento de Seguridad Interna de Estados Unidos exige que todos los pasajeros que vuelen a EEUU o transiten en su territorio, incluyendo Puerto Rico, posean un pasaporte de lectura mecánica y hayan rellenado y obtenido la autorización de viaje ESTA incluyendo menores. Igualmente se informa de la necesidad de obtener cualquier otra autorización procedente y de carácter obligatorio para la entrada y tránsito en el país de destino o tránsito, todo ello conforme a la regulación que le sea de aplicación. Toda esta información puede ser encontrada en la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores Español: [www.maec.es](http://www.maec.es).

### **13. VALIDEZ, MODIFICACIONES E INTERPRETACIÓN DE ESTAS CONDICIONES GENERALES.**

- I. En el supuesto de que alguna cláusula de estas Condiciones Generales fuese declarada nula, anulable o inaplicable, por un Tribunal o Autoridad competente al efecto, se considerará, siempre que esto no contradiga lo establecido por la Legislación aplicable, que la validez, legalidad y aplicabilidad del resto de cláusulas, y de la parte de la declarada nula o ineficaz que resulte válida, se mantiene vigente. En este caso, la cláusula que no surtiere efectos será



sustituida por una nueva o se interpretará de un modo acorde a la legalidad vigente, con una redacción y un espíritu lo más aproximado posible a la cláusula que se habría formalizado de haber tenido conocimiento de la inaplicabilidad de la misma.

- II. Las provisiones de estas Condiciones Generales únicamente podrán ser modificadas por escrito. En todo caso, **ilusionTRAVEL**, se reserva el derecho de realizar cambios o modificaciones tanto en el Sitio **Web**, como en las presentes Condiciones Generales, siempre que estas modificaciones no afecten a los contratos formalizados con anterioridad.
- III. La versión original de estas Condiciones Generales se encuentra redactada en idioma castellano, y ha sido ésta la que podrá ser traducido a diferentes idiomas. En caso de disputa sobre el contenido o la interpretación de los términos y condiciones, así como en el supuesto de conflictos, contradicciones o discrepancias entre la versión en castellano y el resto de versiones en otros idiomas, la versión en castellano prevalecerá siempre que esté permitido por la Ley de los países de residencia de los **Usuarios**. La versión en castellano se encuentra a la disposición del **Usuario** que simplemente deberá de requerirla por escrito.

Copyright © **ilusionTRAVEL** C.I.C.M.A. 3270