

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

RESPONSABLE LEGAL

En cumplimiento del artículo 10 de la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSICE), informamos que el responsable legal de www.veturis.com es:

- Identificación social/Nombre comercial: Veturis Travel S.A.
- CIF: A-35970870
- Domicilio social: Polígono Industrial San Jerónimo, Calle Albañilería 2, 38312, La Orotava, San Cruz de Tenerife
- Teléfono y Fax: +34 922 099 174
- Correo electrónico: info@veturis.com
- Datos registrales: Inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, T 3190, F 109, S 8, H TF 48789, I/A 9 (3-2-15)
- Datos de Autorización Administrativa: Con código identificativo - Licencia de Mayorista: I-AV-0000879.4.; Empresa inscrita en la Consejería de Turismo Dirección General de Ordenación y Promoción Turística del Gobierno de Canarias

La Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias es el órgano de supervisión.

El PROPIETARIO DE LA WEB pone en conocimiento de los usuarios de la web que existen hojas de reclamaciones en la oficina, sita en Polígono Industrial San Jerónimo, Calle Albañilería 2, 38312, La Orotava, San Cruz de Tenerife, a su disposición en horario de 8 a 19 horas.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

La finalización del proceso de contratación a través de la página web está condicionada a la aceptación de la Nota legal así como a éstas Condiciones Generales de Contratación de VETURIS.

La AGENCIA se compromete al cumplimiento de toda ley y normativa que en todo momento resulte de aplicación a la presente web y reservas contratadas a través de la misma.

Si la AGENCIA no acepta vincularse por las condiciones de contratación no debe proceder con la confirmación de reserva de ninguno de los servicios ofertados en la web. La confirmación de reserva supone la aceptación expresa de las Condiciones Generales que a continuación detallamos.

REGULACIÓN JURÍDICA

Las Condiciones Generales de Contratación quedan sujetas a lo dispuesto por el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre por el que se aprueba en Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias a la Ley 44/2006 de 29 de diciembre. Así mismo quedan sujetas a cualquier otra normativa que sustituya, complemente o modifique la anterior, en lo que pueda resultar de aplicación.

AMBITO DEL CONTRATO

Con este acuerdo VETURIS autoriza a LA AGENCIA a distribuir, promocionar y vender los servicios ofertados a través de la página web.

Los servicios que VETURIS proveerá se definirán en la solicitud de disponibilidad, contratación y confirmación de los servicios ofertados en la página web. Una vez la disponibilidad sea confirmada y la AGENCIA haya procedido con el pago de acuerdo con lo acordado en el Contrato de Colaboración, VETURIS estará en disposición de confirmar el servicio.

VETURIS actúa como proveedor de servicios sólo con respecto a las reservas solicitadas por la AGENCIA. VETURIS no es responsable de ningún contrato que la AGENCIA realice de otros servicios gestionados por terceras personas o que la AGENCIA gestione directamente con otro proveedor. Así mismo tampoco es responsable de la prestación material del servicio contratado. Las Condiciones Generales del proveedor del servicio serán de aplicación al contrato de la AGENCIA.

RESERVAS DE LOS SERVICIOS OFERTADOS POR VETURIS

LA AGENCIA realizará las reservas a través de la página web de VETURIS, utilizando los códigos generados por VETURIS en exclusiva para LA AGENCIA, siendo responsabilidad de LA AGENCIA las reservas que se efectúen con dichos códigos. Para formalizar una reserva la AGENCIA deberá introducir en el sistema datos personales identificativos y no identificativos del cliente.

VETURIS se erige en ENCARGADO DE TRATAMIENTO, conforme a lo dispuesto en las leyes españolas sobre Protección de Datos de Carácter Personal, y en concreto según lo estipulado en el art. 12 de la LOPD (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre), y por tanto, podrá acceder a los ficheros con datos de carácter personal, titularidad de LA AGENCIA, siempre que sea estrictamente necesario para el desarrollo o cumplimiento de la prestación del servicio contratado, y siempre bajo las instrucciones que le proporcione LA AGENCIA, no aplicándolos o utilizándolos con fines distintos a los descritos en la cláusula

anterior, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. VETURIS se compromete al acceso y tratamiento de la información y los ficheros con datos personales a los que acceda, conforme a las medidas de seguridad técnicas y organizativas correspondientes al nivel de seguridad básico a que se refiere el Real Decreto 1720/2007 que desarrolla la ley, o normativa que la sustituya.

Para confirmar la reserva la AGENCIA deberá seleccionar el servicio turístico deseado, en caso de que corresponda en el destino y las fechas deseadas, así como el número de personas de la reserva. Será responsabilidad de la AGENCIA revisar todos los datos de la reserva antes de su confirmación.

La política de cancelación aplicable a cada reserva se mostrará antes de su confirmación, aceptándose expresamente en el momento de confirmar la reserva.

Al confirmar la reserva la AGENCIA acepta autorizar a VETURIS a proceder con la reserva en su nombre y en nombre de todas aquellas personas que confirman la reserva. Además la AGENCIA asegura que ha informado de los Términos y Condiciones aquí acordados a todas aquellas personas que conforman la reserva, intermediarios y las restantes partes interesadas. Dicho conocimiento y aceptación debe producirse con anterioridad a la confirmación de la reserva. Al confirmar la reserva la AGENCIA se hace responsable de los pagos que se deban a VETURIS con motivo de la transacción realizada.

Una vez VETURIS haya recibido la solicitud de reserva y el pago en caso de que sea necesario y siempre sujeto a la disponibilidad y confirmación de la misma por parte del proveedor, VETURIS enviará un mail de confirmación a la AGENCIA.

En ningún caso se entenderá confirmada la reserva hasta que la AGENCIA haya abonado a VETURIS el precio total de los servicios, siempre antes de la fecha de inicio del servicio, con independencia de que el consumidor final, intermediarios o las restantes partes interesadas hayan abonado el precio a la AGENCIA.

En cualquier caso si la AGENCIA ha sido requerida para devolver la autorización de la tarjeta de crédito la confirmación de reserva no existirá hasta que VETURIS reciba dicha autorización o se realice el pago por otro medio.

La AGENCIA deberá comprobar cuidadosamente el bono de reserva en cuanto lo reciba y deberá contactar con el departamento de booking de VETURIS de inmediato si cualquier información del bono u otro documento le aparece de forma incorrecta o incompleta. Al actuar VETURIS como intermediario no asumirá responsabilidad alguna por errores en la documentación, excepto en caso de que esos errores sean causados por VETURIS durante el proceso de reserva.

La confirmación de la reserva se comunicará a través de la página web y constará de localizador de reserva, datos generales de la reserva, precio y bono o documentación. El bono emitido a través del sistema de VETURIS deberá ser sellado por la AGENCIA para validarlo. El bono será entregado al cliente de la agencia y éste a su vez lo presentará al proveedor del servicio. Si

la AGENCIA emitiese también un bono en éste deberá indicarse que será pagadero por VETURIS.

Si se produce la cancelación de la reserva el bono será inválido para el servicio reservado y así será considerado tanto por VETURIS como por el proveedor. Por ello si el proveedor presta el servicio VETURIS en ningún caso será considerado responsable del pago del mismo.

Es responsabilidad de la agencia facilitar al cliente toda información relevante sobre su reserva especialmente:

- Lo que está y no está incluido en el precio de la reserva
- Condiciones a aplicar en caso de la no presentación del cliente en el establecimiento así como las condiciones de cancelación y modificación, condiciones aplicables a las tarifas de la reserva (no reembolsable, early booking...), así como los posibles cambios de nombre, marca comercial de los establecimientos y de la posible existencia de tasas de estancia o resort fees.
- Todos los clientes sin excepción deberán llevar su documentación tanto personal y familiar en regla según requieran las leyes del país o países que se visite. VETURIS en ningún caso será responsable de la no prestación de un servicio causado por que el cliente carezca de la documentación legalmente exigida en cada destino.

PRECIO

Los precios que se muestran en la web de VETURIS son confidenciales y no pueden ser revelados, dichos precios se generan según acuerdo con la AGENCIA para la venta en un mercado determinado indicado en el contrato, no pudiendo ofrecerlos en otros mercados. La venta en otros mercados sólo será posible previa autorización expresa de VETURIS.

Los precios mostrados pueden ser en neto o comisionables en función del contrato firmado por la AGENCIA. En ningún caso nuestros precios incluirán tasas locales ni resort fees aplicados en algunos destinos o establecimientos.

Los precios siempre estarán sujetos a disponibilidad en el momento de confirmar la reserva, pudiendo sufrir variaciones en el proceso de compra.

El bloqueo de reservas con vistas a ventas futuras no está permitido en ningún caso. VETURIS se reserva el derecho a cancelar todas aquellas reservas hechas para tal fin sin incurrir en responsabilidad alguna por ello.

La AGENCIA se compromete a no contactar directamente con ningún establecimiento o cualquier otro proveedor de servicios de VETURIS con el fin de negociar mejoras de tarifas usando los precios mostrados en la web de VETURIS. En este caso la AGENCIA se compromete a resarcir a VETURIS de cualquier daño que este comportamiento le cause.

El precio incluye todos los servicios contratados a través de la página web de VETURIS. Todo incremento impositivo será trasladado a la AGENCIA vía incremento de precio.

El precio no incluye cualquier servicio no especificado en la confirmación de la reserva tales como extras (parking, llamadas telefónicas...) o tasas locales, resort fees u otros tributos que deberán ser abonados directamente por el cliente final en el establecimiento de alojamiento.

TÉRMINOS Y CONDICIONES POR TIPO DE SERVICIO

1. Servicios de alojamiento

Niños

Es obligatorio indicar al confirmar una reserva todos los niños, aun siendo bebés (0-2 años) indicando la edad en el campo correspondiente. Los establecimientos se reservan el derecho a comprobar dicha información con la documentación que pudieran requerir llegado el caso.

Las condiciones especiales para niños serán las pactadas con cada proveedor y no obedecen a un único criterio, por tanto es importante que al realizar la reserva se consulte este punto donde podrá ver las condiciones aplicables en cada caso.

Siempre deberán entenderse aplicables los descuentos o condiciones especiales para el caso en que los niños compartan habitación con dos adultos, en caso contrario el niño podría pagar precio de adulto.

Las cunas siempre quedarán sujetas a disponibilidad dado el stock limitado que los establecimientos poseen. En el caso de necesitar este servicio deberá indicarse al realizar la reserva pudiendo cobrarse un suplemento adicional de pago directo en el establecimiento.

Tercera persona

La mayoría de los establecimientos consideran la reserva para una tercera persona como reserva de una cama supletoria en habitación doble. La AGENCIA deberá consultar el suplemento y/o descuento aplicable para una cama supletoria de adulto así como la disponibilidad de la misma al confirmar la reserva ya que su precio puede variar en función del establecimiento. En caso de no indicar esta información al confirmar la reserva VETURIS estará exento de cualquier responsabilidad relacionada con este tema.

No show

La no presentación del cliente de la AGENCIA en el establecimiento sin previo aviso y autorización expresa de VETURIS será susceptible de cancelación.

Los gastos de cancelación aplicados en caso de no show podrán oscilar entre el importe de una noche y el 100% de la reserva según las condiciones específicas de cada establecimiento.

Modificaciones

La AGENCIA no podrá en ningún caso reducir el periodo de estancia o de los servicios contratados así como modificar el titular de una reserva sin la autorización expresa por parte de VETURIS.

Cualquiera de estos cambios sin la autorización correspondiente podrían ser tratados como cancelación de la reserva.

Cualquier modificación estará siempre sujeta a disponibilidad así como a las condiciones específicas de la tarifa contratada y podrán suponer un cambio de precio atendiendo el precio vigente en el momento de realizar la modificación.

Cancelaciones

En caso de cancelación de los servicios contratados a través de VETURIS la AGENCIA tendrá derecho a la devolución de las cantidades que hubiera satisfecho con deducción de las que en su caso se devenguen en concepto de gastos de cancelación en función de las condiciones aceptadas al confirmar la reserva.

Las reservas que se confirmen con tarifa no reembolsable no podrán ser modificadas y la cancelación de las mismas supondrá gastos del 100% del importe desde el mismo momento de su confirmación, estas condiciones serán siempre notificadas durante el proceso de reserva.

Si por causas excepcionales no se efectuase la cancelación a través de la web de VETURIS éstas deberán comunicarse por escrito a VETURIS detallando el localizador de la reserva. VETURIS realizará la gestión pertinente confirmando la cancelación e informando de los gastos que en cada caso se hubieran generado.

En el caso de una salida anticipada del establecimiento por parte del cliente la reclamación del reembolso deberá remitirse a VETURIS antes de los veinte días siguientes a la fecha de salida, será necesario acompañar dicha reclamación de confirmación escrita por parte del establecimiento en el que se refleje la fecha y hora de salida. En cualquier caso el establecimiento se reserva el derecho a cobrar la totalidad de la reserva original.

Condiciones adicionales

Algunos establecimientos pueden cambiar su nombre o marca comercial lo cual no podrá interpretarse como un cambio de hotel o modificación de reserva.

En algunos destinos existen tasas locales y en algunos establecimientos resort fees que deberán ser abonados directamente por el cliente a su llegada.

Las categorías que reflejan los establecimientos han sido proporcionadas directamente por ellos y siempre obedeciendo a las normativas específicas que rigen en cada país.

La información sobre los establecimientos indicadas en la web de VETURIS es lo más ajustada posible a las indicaciones del propio establecimiento. VETURIS no se hace responsable de la falta de fidelidad a la realidad de la información facilitada por sus proveedores.

VETURIS proporcionará la información que el establecimiento nos facilite en caso de la existencia y duración de obras de reforma o renovación en el mismo. VETURIS no aceptará reclamaciones por obras de las que no estuviera informado o que se prolonguen más allá de la fecha comunicada.

2. Grupos

No se podrán confirmar más de 5 habitaciones para un mismo establecimiento a través de la web de VETURIS, en caso de necesitar más de 5 habitaciones la reserva será considerada como grupo y se tendrá que tramitar de forma offline contactando con nuestro departamento de grupos a través del e-mail group@veturis.com.

Las reservas de grupos quedan excluidas de las presentes condiciones generales ya sea como grupo o múltiples reservas individuales, el precio mostrado en la web sólo será válido para reservas individuales. VETURIS se reserva el derecho a cancelar cualquier reserva que se considere reserva de un grupo ya fuera de reserva de grupo o múltiples reservas individuales que configuren un grupo.

Cada establecimiento específico podrá tener unas condiciones concretas de reserva de grupo eximiendo a VETURIS de cualquier responsabilidad con respecto a las reservas que no cumplan dichas condiciones.

3. Traslados

VETURIS acuerda transportar al pasajero y su equipaje según los servicios contratados a través de VETURIS. Este servicio estará sujeto a las presentes condiciones especiales de transporte así como a las condiciones de contratación específicas del proveedor del servicio en destino.

VETURIS no está obligado a transportar niños menores de 14 años, salvo que el menor esté acompañado por una persona adulta responsable. En algunos destinos puede aplicarse una tarifa por la ocupación de un asiento por parte de niños menores de 2 años, mientras que en otros pueden viajar de forma gratuita si están acompañados por un adulto que haya pagado su tarifa íntegra. En cualquier caso siempre será obligatorio indicar en el proceso de reserva el número total de adultos y niños con su correspondiente edad.

El servicio reservado puede ser solamente disfrutado por las personas indicadas en la reserva no pudiendo ser transferido para el uso por parte de otras personas. La persona que suscribe el formulario de reserva recogido en la página web de VETURIS debe tener la potestad concedida a tal efecto con respecto a los demás viajeros del grupo y debe confirmar que las personas identificadas en el proceso de la confirmación aceptan las condiciones de reserva resultando responsable del coste completo del servicio, incluyendo cualquier gasto adicional por cancelación o modificación.

La solicitud de reserva de traslados deberá efectuarse con una antelación mínima de al menos 48 horas antes de la hora de salida. Una vez confirmada la reserva VETURIS mostrará en la pantalla el bono de confirmación con su número de localizador que el cliente final deberá presentar en destino para la prestación del servicio. Dicho bono reflejará toda la información necesaria para localizar el punto de origen del transporte, así como el número de teléfono de contacto para comprobar la reserva y obtener información sobre posibles incidencias. Será responsabilidad del cliente final seguir las instrucciones específicas del bono no siendo responsabilidad de VETURIS cualquier incidencia provocada por el incumplimiento de dichas instrucciones.

Así mismo el cliente deberá confirmar el servicio de traslado 24 horas antes de la hora de prestación del mismo no garantizándose los traslados que no hayan sido confirmados.

Sillas de ruedas y reservas para pasajeros con discapacidad

VETURIS y sus proveedores son un proveedor NO especializado en servicios de traslados para discapacitados, pero haremos todo lo posible para atender cualquier requisito extra que pueda solicitar. Si alguno de los clientes tiene alguna condición médica o incapacidad que pueda afectar el servicio deberá indicarlo al confirmar la reserva. Será responsabilidad de la AGENCIA informar de las necesidades especiales de sus clientes.

Cambios

Las direcciones de envío y de recogida en el bono son las direcciones a las que el pasajero será enviado y hacia donde será recogido. Cualquier modificación de la reserva estará sujeta a la aplicación de las correspondientes comisiones administrativas, así como a un cambio en la tarifa. VETURIS se reserva el derecho a no proporcionar el servicio si el traslado solicitado difiere en gran medida del servicio originalmente reservado. No se permitirá ningún tipo de cambio/alteración con menos de 48 horas de antelación a la hora prevista para el viaje.

Cancelación

La cancelación del servicio se deberá realizar siempre a través de la web de VETURIS. La AGENCIA tendrá derecho a la devolución de las cantidades que hubiera satisfecho con deducción de las que en su caso se devenguen en concepto de gastos de cancelación en función de las condiciones aceptadas al confirmar la reserva.

No será válida ninguna cancelación efectuada directamente con el proveedor del servicio que no haya sido comunicada a VETURIS.

No Show

La no presentación por parte del pasajero sin previo aviso a VETURIS y sin la autorización expresa para ello por parte de VETURIS será tratada como una cancelación.

VETURIS informará de los gastos de cancelación generados a abonar por la AGENCIA que pueden alcanzar hasta el 100% del importe de la reserva.

El pasajero debe llevar consigo en todo momento el bono durante la prestación del servicio de traslado y deberá mostrarlo para su inspección cuando sea requerido a tal efecto. El pasajero debe conservar el bono en buenas condiciones.

Bonos Perdidos

VETURIS no estará obligado a reponer el bono si el mismo se pierde, se olvida o es robado. El pasajero deberá contactar con su AGENCIA para que le facilite un nuevo bono y poder disfrutar del servicio.

Bonos rotos o alterados

Si el bono se estropea o es alterado será invalidado y si el pasajero viaja con él se entenderá que ha viajado sin bono.

Si el bono se estropea o es alterado antes del viaje el pasajero deberá contactar con su AGENCIA quien le proporcionará uno nuevo.

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

Se recomienda al pasajero presentarse en el punto de origen del servicio de traslado con una antelación mínima de 15 minutos a la hora fijada para la partida.

Si el pasajero llega con posterioridad a la hora establecida de partida, VETURIS puede darle el asiento a otro pasajero, en cuyo caso se considerará que el pasajero ha perdido el medio de transporte. VETURIS no se responsabilizará con respecto al pasajero si éste pierde cualquier servicio a consecuencia de haber llegado tarde y no estará obligado ni a retrasar servicio alguno a fin de esperar a la llegada del pasajero ni proveerle de un asiento en otro servicio si el pasajero pierde el transporte.

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

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

Si el pasajero pierde su vuelo o éste es retrasado, en el supuesto de haberse suscrito un seguro de viaje por parte del cliente, VETURIS puede proporcionar al pasajero la documentación que pueda precisar para informar a su seguro con el fin de que le cubra los costes derivados de un nuevo traslado. Los demás costes serán a cargo del pasajero.

Si hay posibilidad de que el avión se retrase, el pasajero debe seguir el procedimiento indicado para estos casos en el bono de confirmación del servicio, o en su defecto avisar a su AGENCIA quien contactará de forma urgente con VETURIS que lo pondrán en conocimiento del proveedor del traslado quien informará de las posibles soluciones, no siendo en ningún caso responsable de la posible no prestación del servicio.

Equipaje

La política de equipaje se indicará, en cada caso, en el proceso de confirmación de la reserva según las condiciones de la compañía aérea. Cualquier exceso de equipaje debe ser declarado en el momento de confirmar la reserva. VETURIS se reserva el derecho de aplicar una comisión por exceso de equipaje.

VETURIS debe ser informada del porte de objetos tales como equipamiento deportivo, sillas de rueda, etc los cuales pueden ser objeto de recargo. VETURIS podrá poner un cargo extra de forma discrecional y en función del proveedor del traslado así como del destino. Este cargo extra deberá ser abonado antes de la salida, en caso contrario VETURIS podría rechazar el transporte de los objetos que implican el exceso.

El equipaje deberá estar claramente etiquetado con el nombre de los pasajeros y el destino.

Se entiende que el pasajero llevará consigo todo su equipaje y sus pertenencias personales y que se transportan bajo la exclusiva responsabilidad del usuario. Se recomienda a los pasajeros que se hallen presentes durante la manipulación, carga y descarga del equipaje.

Condiciones del transporte

El proveedor designado, sus conductores y agentes autorizados, se reserva el derecho de negarse a transportar cualquier persona que esté, o parece estar, bajo la influencia de alcohol, o drogas ilegales y/o cuyo comportamiento sea considerado una amenaza para el conductor, el vehículo o los pasajeros. Ningún reembolso será realizado bajo estas circunstancias.

Ningún pasajero tiene permitido el consumo de alcohol o fumar en ningún vehículo usado para proveer el servicio.

Todos los vehículos aseguran la posibilidad de poner reclamaciones de los pasajeros y terceros, como es requerido por la ley local. El equipaje, sin embargo, es totalmente su responsabilidad y no aceptamos ninguna reclamación por pérdidas o daños por el proveedor del servicio. VETURIS no se hace responsable de ningún coste o la adopción de medidas relativas a la devolución de artículos perdidos a los pasajeros.

Si requiere ser recogido por nuestro proveedor en una dirección distinta de la cual fue dejado en un primer momento (para servicios de vuelta), la hora de recogida deberá ser entonces confirmada con el proveedor a través del

teléfono usando el teléfono de contacto de nuestro proveedor disponible en el bono de confirmación.

A pesar de que el proveedor del servicio se esforzará al máximo para realizar el mismo satisfactoriamente, no se puede garantizar 100% que el vehículo llegue en el tiempo estimado a su destino. Si los acuerdos del traslado que ha reservado con nuestro proveedor son para una recogida en aeropuerto, puerto o estación de tren y el vuelo, barco o tren se retrasa más de 45 minutos del tiempo estimado en la reserva, nuestro proveedor hará los esfuerzos razonable para esperarle, pero no le garantizamos la disponibilidad del servicio bajo estas circunstancias. Deberá hacer los esfuerzos posibles para contactar con el proveedor usando sus detalles de contacto, proporcionados en el momento de su reserva si no podrá estar en el punto de encuentro a la hora especificada en su reserva (o posteriormente modificada). Le recomendamos que contacte con el proveedor por teléfono si el conductor o el vehículo no aparecen en el punto de encuentro designado a la hora especificada en la confirmación de reserva provista. Cuando pague por un transporte alternativo, por favor asegúrese de que obtiene la factura correspondiente y la envía junto con su reclamación a nuestro departamento correspondiente aftersales@veturis.com. La máxima responsabilidad de VETURIS en relación al fracaso o retraso del servicio proporcionado por nuestro proveedor está limitada al coste real incurrido por su parte de cualquier servicio razonable, aunque nuestros proveedores pueden optar por compensar su buena voluntad y proporcione descuentos en futuras reserva a su entera discreción.

Si el pasajero va a ser recogido en un aeropuerto, puerto o estación de tren y su vuelo, barco o tren se retrasa o ha sido cancelado, le recomendamos que contacte con el proveedor a través de los números de teléfono proporcionados en la confirmación de su reserva. Si bien todo esfuerzo será realizado por nuestros proveedores para acomodar cualquier cambio en su servicio, ocasionado por retrasos o cancelaciones fuera de su control, puede que no siempre sea posible. Puede que no siempre el conductor pueda esperar y el pasajero tenga que buscar una alternativa de transporte para llegar a su destino corriendo con los cargos que esto le ocasione. Si el proveedor tiene la posibilidad de proveerle del servicio con el nuevo horario, puede que se aplique algún coste adicional. VETURIS y sus proveedores no se harán responsables de ningún cargo si usted no está el día y a la hora indicada en el punto de encuentro indicado en la confirmación de su reserva.

Los servicios de autobús exprés sólo realizarán servicio a y zonas registradas como áreas de turismo (Tourist Board), a no ser que se acuerde lo contrario de antemano.

Los servicios de autobús compartido sólo realizarán servicio a y zonas registradas como áreas de turismo (Tourist Board), a no ser que se acuerde lo contrario de antemano. Los clientes que hayan reservado por adelantado un servicio de traslado privado deberán proporcionar la dirección completa de su destino el día que se realice la reserva.

En algunos destinos su traslado/autobús no podrá dejarle o recogerle en la puerta del hotel provisto, dejándole y recogiénolo en un punto central cerca de su acomodación final.

Debido a restricciones específicas como obras de infraestructura, condiciones de tráfico o mal tiempo la hora de dejada y recogida proporcionada podría verse afectada. Cuando estas restricciones ocurran, el vehículo se parará y recogerá a los pasajeros desde el punto más accesible a su alojamiento.

El tiempo de duración del traslado que aparece en la página web de VETURIS es estimado y dependerá del tráfico y el número de paradas en la ruta. Al reservar un traslado compartido en autobús o expés, el tiempo de duración podría ser más largo en horas punta de tráfico.

También puede influir en la duración del traslado ciertas áreas con peores condiciones de tráfico o mayor afluencia turística en temporada alta. Los conductores de nuestros proveedores cuentan con gran experiencia y harán lo posible para llegar a su destino lo antes posible.

Si se reserva la vuelta en un servicio de autobús compartido, puede que el pasajero sea recogido varias horas antes al tiempo que tenga que estar en el aeropuerto, puerto o estación de tren, dependiendo de las condiciones de tráfico, especialmente en temporada alta.

Salvo en el caso de haber elegido un tipo de vehículo específico, todos los servicios operarán usando cualquier tipo de vehículo a discreción del proveedor, pero en todo momento se seguirán las leyes locales de transporte, incluyendo el número máximo de pasajeros por vehículo.

Salvo en el caso de haber reservado un servicio adicional de chofer, el servicio de traslado privado es provisto desde el punto de recogida hasta el destino específico con su reserva. En caso de que precise de alguna parada extra, puede que se aplique algún gasto extra y debe ser pagado por usted al proveedor en el momento justo en el que se realice el servicio.

Los siguientes son ejemplos de fuerza mayor, los cuales no están bajo nuestro control:

- Accidentes que causaron retraso en el traslado, condiciones meteorológicas, el cumplimiento de las peticiones de la policía, vandalismo y terrorismo, retrasos imprevistos de tráfico, acciones industriales por terceros, problemas causados por otros clientes, otras circunstancias que afecten la seguridad del pasajeros, carreteras cortadas debido a festividades públicas u otros eventos, propiedades sin acceso al tipo de vehículo reservado, inundaciones, terremotos, avalanchas o cualquier otro desastre natural, epidemia o pandemia, guerra, amenaza de guerra o similares, fuego o explosión, ataque terrorista o disturbios, accidentes que causen un retraso en la ruta del servicio, el cumplimiento de los requerimientos de las fuerzas del orden, aduanas u otros servicios oficiales de seguridad dependientes de la autoridad competente, muertes y accidentes en la carretera, vandalismo y atascos imprevistos de tráfico, manifestaciones y acciones de huelga,

paro patronal, disturbios o tensiones locales, problemas causados por otros usuarios, bancarrota, insolvencia o cese comercial del transportista utilizado por VETURIS y otras circunstancias que afecten a la seguridad del pasajero.

- Cualquier retraso o cancelación de los servicios contratado debido a una Fuerza Mayor significa que ni VETURIS ni nuestros proveedores reembolsará o pagará compensación por ello.

VETURIS no constituirá infracción administrativa de estos términos y condiciones, ni se hará responsable de cualquier fallo o retraso en la ejecución de cualquiera de sus obligaciones bajo estos términos y condiciones administrativos calificadas como situaciones de Fuerza Mayor.

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

En el supuesto en que la AGENCIA haya vendido un Viaje Combinado de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de Noviembre, VETURIS responderá, en su caso, única y exclusivamente por los servicios que haya vendido a la AGENCIA sin que por tanto se extienda su responsabilidad, en ningún caso, a otros servicios no vendidos por VETURIS.

Reclamaciones

Si el pasajero experimenta algún problema en su viaje que pueda afectar de alguna manera el disfrute y uso del servicio que has reservado y pagado, primero debe contactar con el proveedor usando el número provisto en la confirmación de su reserva y ellos harán lo posible para resolver su problema. Ellos se encargarán, con toda discreción, de hacer frente a su queja.

En el caso de que el proveedor no resuelva su problema satisfactoriamente, puede contactar con nosotros usando el correo electrónico y número de teléfono provisto en su reserva. También puede presentar una reclamación a la vuelta de su viaje, escribiéndonos y adjuntando toda la documentación y facturas disponibles a aftersales@veturis.com . Desde VETURIS haremos todo lo que esté en nuestra mano para llegar a un razonable y satisfactorio acuerdo con el proveedor.

Las reclamaciones deben ser presentadas dentro de 28 días después de la fecha de vuelta. No se aceptarán reclamaciones que surjan por no cumplir los términos y condiciones (como no viajar con la confirmación de su reserva, no haya confirmado el traslado o haya proporcionado la información incorrecta en el momento de la reserva).

RECLAMACIONES Y RESPONSABILIDAD

VETURIS actúa como el mediador en la contratación de los servicios de modo que no se podrá considerar responsable por muerte, lesiones, enfermedad, daños, pérdida, accidente, robo, retraso o cualquier otra irregularidad derivada directa o indirectamente de la prestación de los servicios por parte del proveedor y que hayan sido contratados a través de la página web de VETURIS.

El importe de la responsabilidad máxima de VETURIS frente al cliente por cualquier pérdida razonable e imprevisible, daño o impedimento que el cliente de la AGENCIA pudiera sufrir o en el que pudiera incurrir como resultado de un fallo de VETURIS, incumplimiento de contrato o cualquier acto u omisión deliberada de cualquier de los empleados de VETURIS se limitará al precio de la reserva.

VETURIS empleará los medios que razonablemente estén a su alcance para facilitar que los proveedores de los servicios acepten la responsabilidad e indemnicen al respecto y frente a cualquier reclamación de los clientes de la AGENCIA relativas a la prestación de los servicios intermediados por VETURIS. Por ello la AGENCIA se compromete a presentar cualquier reclamación o queja directamente con el proveedor material del servicio y reconoce que VETURIS no dirige ni tiene control alguno sobre la provisión de los servicios por parte del proveedor material.

VETURIS no atenderá ninguna reclamación que no haya sido presentada por el consumidor final durante su período de estancia en el establecimiento, así mismo VETURIS no tramitará ninguna reclamación con el proveedor material que haya sido presentada tras la fecha de salida del servicio.

Tanto la AGENCIA como el cliente preservarán a VETURIS en todo momento indemne y le resarcirá de/frente a cualquier tipo de acciones, reclamaciones, procedimientos, pérdidas, costes, gastos y demandas (incluyendo costas y gastos devengados de la defensa) derivadas directa o indirectamente de un incumplimiento por parte o por cuenta de la AGENCIA o el cliente o cualquiera de sus empleados, agentes, contratistas, representantes, asociados, franquiciados, etc con respecto a cualquiera de las cláusulas que se reflejan en las presentes Condiciones Generales.

LEGISLACIÓN Y FUERO

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

POLÍTICA DE SEGURIDAD

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de VETURIS, tiene como objetivo, la prestación de sus servicios bajo unos altos estándares de seguridad que garanticen la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos almacenados y tratados en sus sistemas de información

Para alcanzar este objetivo, nuestra organización, es consciente de la necesidad de gestionar adecuadamente la seguridad de la información que maneja, tomando como referencia sus tres dimensiones: confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Por ello, VETURIS ha implementado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) alineado con la norma UNE ISO/IEC 27001:2007.

Los objetivos específicos de la Política del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información son:

Disponibilidad: Para asegurar que la información contenida en nuestros sistemas de información está siempre a disposición del personal que lo requiere.

Integridad: Para preservar la veracidad, completitud y exactitud de la información relativa a clientes y reservas

Confidencialidad: Para asegurar que la información solo sea accedida por aquellos que cuenten con la autorización respectiva y no se produzcan fugas o accesos indeseados Además como objetivos particulares y detallados, que se encuentran íntimamente relacionados con los aspectos descriptivos de nuestra organización, nuestra entidad se propone la consecución de los siguientes objetivos detallados con la implantación del SGSI:

- Prestar nuestros servicios, garantizando los niveles adecuados de confidencialidad, en los datos de nuestros clientes
- Evitar el acceso indebido a datos de clientes
- Garantizar la confidencialidad de las reservas realizadas por nuestros clientes

- Cumplir en el ámbito de nuestras actividades con los términos y normas de seguridad exigidos por la legislación vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal

VETURIS., implementa y mantiene las políticas y procedimientos para administrar a los proveedores de servicio. Dicho procedimiento incluye:

- El mantenimiento actualizado de una lista de proveedores.
- El mantenimiento de un acuerdo escrito que incluya una confirmación de que los proveedores de servicios son responsables de la seguridad de los datos de titulares de tarjeta - La implementación de un proceso para realizar adecuadamente la debida diligencia antes de contratar un proveedor de servicios.
- Seguimiento y control periódico del estado de cumplimiento de las normas de los proveedores de servicio.