

TESTING HANDLEBARS DATA 12/12/1212

Yoel Martin Fornieles 37 25/02/1986

Creating pdfs Testing handlebars and pdf integration

CONDICIONES GENERALES

PARA LA CONTRATACIÓN DE VIAJES

COMBINADOS A TRAVÉS DE Viajes Eroski, S.A.

0.- PREVIO

Está accediendo al servicio de reserva de viajes combinados que pone a su disposición Viajes Eroski, S.A., con CIF.- A48115638, con domicilio social en Bº San Agustín S/N, 48230 Elorrio (Bizkaia), y Título- Licencia de Agencia de Viajes del Grupo A con el número 618 (CIE) e inscrita en el Registro Mercantil de Bizkaia al Tomo 1.471, Hoja A-4.987, Folio 70, organiza el viaje combinado a que se refiere este contrato, regulado por las condiciones generales que seguidamente se recogen, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, que aprueba el texto refundido de la ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la Ley 7/1998, de 13 de Abril, sobre Condiciones Generales de Contratación así como por las normas legales y reglamentarias en la materia aplicables en los distintos ámbitos territoriales nacionales. De conformidad con la legislación vigente, se entiende por viaje combinado

"Viaje combinado": la combinación de, al menos, dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, si esos servicios:

1.º son combinados por un solo empresario, incluso a petición o según la selección del viajero, antes de que se celebre un único contrato por la totalidad de los servicios, o

2.º con independencia de la celebración de contratos distintos con diferentes prestadores de servicios de viaje, esos servicios:

i) son contratados en un único punto de venta y seleccionados antes de que el viajero acepte pagar,

ii) son ofrecidos, vendidos o facturados a un precio a tanto alzado o global,

iii) son anunciados o vendidos como «viaje combinado» o bajo una denominación similar,

iv) son combinados después de la celebración de un contrato en virtud del cual el empresario permite al viajero elegir entre una selección de distintos tipos de servicios de viaje, o

v) son contratados con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados en los que el nombre del viajero, sus datos de pago y su dirección de correo electrónico son transmitidos por el empresario con el que se celebra el primer contrato a otro u otros empresarios con quienes se celebra otro contrato, a más tardar veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

La combinación de servicios de viaje en la que se combine como máximo uno de los tipos de servicios de viaje a que se refieren los apartados 1.º, 2.º o 3.º de la letra a) con uno o varios de los servicios turísticos a que se refiere su apartado 4.º, no se considerará un viaje combinado si estos servicios turísticos no representan una proporción igual o superior al veinticinco por ciento del valor de la combinación y no se anuncian o no constituyen por alguna otra razón una característica esencial de la combinación, o si solo han sido seleccionados y contratados después de que se haya iniciado la ejecución de un servicio de viaje contemplado en los mencionados apartados 1.º, 2.º o 3.º, cuando dicha prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia.

El viaje combinado a cuya contratación procede a través de esta web se registrará por lo dispuesto en las presentes condiciones generales de contratación así como por las

condiciones particulares que tanto la compañía aérea como el proveedor del alojamiento correspondiente establezcan, de las cuales será debidamente informado durante el proceso de contratación y antes de la formalización de la reserva. Una vez finalizado el proceso de reserva correspondiente y para su constancia, el consumidor o usuario recibirá un correo electrónico remitido por Viajes Eroski en el que se adjuntarán los detalles de su reserva y en el cual se recogerá el contenido obligatorio previsto por la legislación en vigor. La utilización de este servicio por parte del usuario conlleva la aceptación plena y sin reservas de estas condiciones generales, en los términos previstos al momento de su acceso. Para completar el proceso de reserva, se le solicitará su aceptación, por lo que Viajes Eroski le recomienda leerlas atentamente. Podrá acceder a dichas condiciones generales en cualquier momento durante el proceso de contratación/ reserva a través del link correspondiente y una vez finalizado éste, recibirá las mismas por correo electrónico junto con la confirmación de su reserva. El usuario declara ser mayor de edad y disponer de la capacidad jurídica y de obrar necesarias para la suscripción del presente contrato de viaje combinado.

1.- ORGANIZADOR

El presente contrato de viaje combinado consiste en la combinación previa de varios servicios de viaje, como por ejemplo transporte y alojamiento (vuelo + hotel) combinados según se indica más arriba. Las características del mismo, tanto las propias del vuelo como las del alojamiento en cuestión, son las expuestas en la web (Oferta). **El organizador del viaje combinado es Viajes Eroski, S.A., también el mayorista, que es la persona física o jurídica que organiza de forma no ocasional viajes combinados y los vende u ofrece en venta, directamente o por medio de un detallista.** Las fotografías y mapas que se reproducen en la web están destinados únicamente a ofrecerle una mayor información. En caso de que se produjera cualquier tipo de modificación en los establecimientos, ello no podrá ser considerado como publicidad engañosa por parte del Organizador ni de la Agencia detallista.

2.- PRESTACIONES DEL CONTRATO

A efectos del presente contrato, deberá tenerse en consideración la información que seguidamente se recoge:

2.1.- ALOJAMIENTO

2.1.1.- APARTAMENTOS

Al efectuar la reserva el cliente es plena y exclusivamente responsable de realizar la declaración correcta del número de personas que han de ocupar el apartamento, sin omitir los niños, cualquiera que sea su edad. Se advierte que el responsable de los apartamentos puede legalmente negarse a admitir la entrada de aquellas personas no declaradas, no habiendo lugar a reclamación alguna por esa causa. En algunos casos hay posibilidad de habilitar camas supletorias o cunas que deberán ser solicitadas por los clientes antes de perfeccionarse el contrato y que salvo expresa mención en contra no estarán incluidas en el precio publicado del apartamento. En el alquiler de apartamentos, en algunos casos, ha de suscribirse in situ el correspondiente contrato de arrendamiento. Este contrato en el que no es parte Viajes Eroski, S.A., debe ser firmado por el cliente, que abonará la correspondiente fianza (a devolver al cliente al finalizar su estancia, previo inventario) o seguro de responsabilidad civil para responder de los eventuales desperfectos, si aquélla es exigida. La recogida de llaves normalmente se efectuará en horas de oficina, en la propia conserjería del edificio o en el lugar que se indique en la documentación, realizándose como norma general la entrada a partir de las 17 horas del día de la llegada y el desalojo alrededor de las 10 horas del día de salida. Dado el peculiar funcionamiento de este tipo de establecimientos, se recomienda, muy encarecidamente, el riguroso respeto de estos horarios, en evitación de perjuicios e incomodidades muy difíciles de subsanar. En el caso de anomalía en el apartamento, el cliente deberá notificarlo dentro de las primeras 48 horas de ocupación.

2.1.2.- HOTELES

La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrá determinada por la categoría turística oficial si la hubiere, asignada por el órgano competente correspondiente. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles, permitiendo que en algunas de

éstas últimas pueda habilitarse una tercera o cuarta cama supletoria, se estimará siempre que la utilización de la tercera o cuarta cama se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación. Se entiende que existe dicho conocimiento y consentimiento al figurar reflejada la habitación como triple o cuádruple en todos los impresos de reservas y en los billetes y/o documentaciones definitivas del viaje. El horario habitual para la entrada y la salida de los hoteles se establecerá en función de l primer y último servicio que el usuario vaya a utilizar. Como norma general, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 16 horas del día de llegada (algunos hoteles pueden ofrecer esta disponibilidad desde las 12 horas) siendo el primer servicio la cena en caso de tener pensión completa, y deberán quedar libres antes de las 12 horas del día de salida, siendo el último servicio el almuerzo en caso de tener pensión completa. En el supuesto de que el usuario prevea su llegada al hotel reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es necesario, para evitar problemas y malas interpretaciones, comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia a la Viajes Eroski o al Hotel directamente, según los casos. Igualmente, debe consultar a Viajes Eroski, en el momento de hacer la reserva, la posibilidad de llevar animales pues generalmente no son admitidos en los hoteles. El descuento a la tercera persona se aplicará cuando comparta habitación con 2 personas que abonen plena tarifa. Los niños entre 0 y 2 años sin cumplir que viajen gratis no tendrán ningún servicio alimenticio incluido.

2.1.3.- RÉGIMEN DE PENSIÓN

Por regla general, el régimen de pensión completa (PC) incluye desayuno, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión (MP), salvo que se indique de otro modo, incluye desayuno, cena y alojamiento. El régimen de AD incluye alojamiento y desayuno y respecto a los servicios incluidos en el régimen Todo Incluido (TI) se estará a lo dispuesto en la oferta. Por regla general, dichos regímenes no incluyen las bebidas (agua, vino, etc.), salvo que expresamente se indique en la oferta del viaje o en la información que al efecto se facilite por Viajes Eroski.

2.1.4.- CONDICIONES ESPECIALES PARA NIÑOS.

Dada la diversidad del tratamiento aplicable a los niños dependiendo de su edad, fechas, etc. Se recomienda consultar siempre el alcance de las condiciones especiales que existan y que en cada momento serán objeto de información concreta y detallada. En general, en cuanto al alojamiento, serán aplicables siempre que el niño comparta la habitación con dos adultos.

2.2.-TRANSPORTE

El consumidor debe presentarse en el lugar indicado para la salida del vuelo con la antelación indicada al efecto por Viajes Eroski o en su defecto por la oferta. En general, en el caso de transporte aéreo nacional la antelación mínima es de una hora y media sobre el horario de salida previsto, siendo de tres horas para salidas internacionales. Tenga en cuenta que de conformidad con la legalidad vigente, las compañías aéreas se encuentran facultadas para reprogramar sus vuelos. En el caso de que el vuelo correspondiente a su reserva se viese afectado por un cambio o cancelación derivado de dicha reprogramación, la compañía aérea está obligada a facilitarle un vuelo alternativo o a reembolsarle el importe completo de su billete. La responsabilidad de dicha reprogramación es exclusiva de las compañías aéreas, operadoras de sus vuelos, sin que Viajes Eroski intervenga en modo alguno en la misma. En cualquier caso, siempre y en todo momento, Viajes Eroski tratará de ofrecerle la solución más conveniente y que mejor se adapte a sus necesidades e intereses. Viajes Eroski le solicita que con una antelación de 72 horas reconfirme su vuelo. A tal efecto, contacte directamente con la compañía aérea correspondiente o si lo desea, acceda a la siguiente página web <http://www.checkmytrip.com> e introduzca el número de la reserva y sus apellidos. Especialidades vuelos low cost

Viajes Eroski le ofrece la posibilidad de reservar el trayecto aéreo correspondiente al presente contrato con compañías de bajo coste o low cost, a fin de que su reserva se adecue mejor a sus necesidades. Las reservas aéreas de compañías low cost, a diferencia del resto, no son emitidas por Viajes Eroski sino por la propia compañía aérea, responsable de la información facilitada y del servicio prestado. Una vez confirmada su reserva, la compañía aérea de low cost le remitirá un correo electrónico en el que le indicará los detalles de su reserva y la información necesaria para embarcar. De conformidad con lo anterior, en el resguardo de su tarjeta de crédito identificará 2 cargos: Uno de la compañía aérea correspondiente al vuelo contratado y otro de Viajes Eroski por los gastos de gestión correspondientes a la contratación del viaje combinado. Estas compañías no admiten cancelaciones ni reembolsos. Por el contrario, en la generalidad de los casos, sí admiten cambios de fecha u hora del vuelo, debiendo abonar la penalización correspondiente, siempre fijada por la propia compañía aérea y no por Viajes Eroski. En vuelos low cost cualquier gestión al respecto deberá ser realizada directamente por el titular de la reserva con la propia compañía aérea. Cualesquiera cambios de horario, cancelaciones u otro tipo de incidente relativo al vuelo contratado son de la exclusiva responsabilidad de la compañía aérea y será ella la que se encargue de contactar directamente con el cliente a fin de informarle debidamente al respecto. Finalmente, de conformidad con la normativa aplicable a

las compañías aéreas low cost, los menores de 16 años NO podrán viajar solos, deberán hacerlo acompañados de un adulto y debidamente documentados con su DNI o Pasaporte en vigor. En caso de incumplimiento, se les denegará el embarque. En los casos en que esté disponible, el consumidor puede contratar el servicio de traslado del aeropuerto a su lugar de alojamiento, cuyas condiciones le serán debidamente comunicadas durante el proceso de contratación. Si los traslados del lugar de alojamiento al aeropuerto o viceversa, incluidos en la reserva, no se cumpliesen, fundamentalmente por causas ajenas a quien debe realizar ese traslado y no imputables a Viajes Eroski, esta mercantil reembolsará únicamente el importe del transporte alternativo utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

2.2.1.- EQUIPAJE

Su equipaje y demás enseres personales no son objeto del contrato de viaje combinado, entendiéndose en cuanto al transporte terrestre y a todos los efectos, que el cliente los conserva consigo, cualquiera que sea la parte del avión en que vayan colocados y que se transportan por su cuenta y riesgo, sin que Viajes Eroski venga obligada a responder de la pérdida, robo o daños que el mismo pudiera sufrir durante el viaje por cualquier causa, incluida la manipulación en traslados alojamiento/ aeropuerto o viceversa, cuando existan. Se recomienda a los usuarios que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo del equipaje, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete del pasaje el único contrato vinculante entre todas las compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío se recomienda presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la compañía de transportes. Toda vez que cada compañía aérea fija sus condiciones y criterios en materia de equipaje, tales como dimensiones, peso máximo permitido, etc. Viajes Eroski le recomienda que consulte las condiciones generales que cada una de ellas establece al efecto para evitar confusiones y gastos extra o contacte directamente con el servicio de atención al cliente de Viajes Eroski en el teléfono que consta en la página de inicio de esta web.

2.3.- DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN SOBRE EL DESTINO

Todos los usuarios, sin excepción (niños incluidos) deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente sea el pasaporte o D.N.I. según las leyes del país o países que se visitan, siendo de su total responsabilidad los problemas e inconvenientes que pudieran surgir por incumplir esta norma. Serán por cuenta de los mismos, cuando los viajes así lo requieran, la obtención de visados, pasaporte, certificados de vacunación, etc. En el caso de ser rechazada por alguna autoridad la concesión de visados por causas particulares del usuario, ser negada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, por defecto en la documentación exigida o por no ser portador de la misma, Viajes Eroski declina toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo por su cuenta cualquier gasto que se origine, sin existir derecho a devolución alguna del precio del viaje, aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de anulación o desistimiento voluntario de servicios. Se recuerda igualmente a todos los usuarios y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, que deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados, con el fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse. Los menores de 18 años deben de llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad competente. El usuario ha recibido de Viajes Eroski, información sobre los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado. Se recomienda al consumidor que contacte con el Ministerio de Asuntos Exteriores cuya oficina de información proporciona recomendaciones específicas según destino (dirección de Internet: <http://www.maec.es>) o por cualquier otro medio.

2.4.- SEGUROS

Viajes Eroski ha informado y recomienda al cliente la posibilidad de suscribir opcionalmente un seguro que cubra los gastos de cancelación y/o un seguro de asistencia. El Seguro de Cancelación permite recuperar el importe de la reserva siempre que el motivo de la cancelación este contemplado por la aseguradora. El seguro de asistencia cubre los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento, el cual podrá ser suscrito como servicio adicional en el proceso de compra. Durante el proceso de compra, se le informará de las condiciones económicas así como de las condiciones y coberturas que cada seguro le ofrece. En ambos casos, resulta esencial y así se le informa, revisar las condiciones y coberturas de cada seguro con carácter previo a la contratación y al momento de articular una reclamación. Viajes Eroski recomienda

estudiar, por su interés, la contratación del seguro que mejor se adapte a sus circunstancias. Si se contrata el seguro de cancelación o asistencia, el importe del mismo, el cual se le indica durante el proceso de contratación, se hace efectivo en el mismo momento de la confirmación de la reserva, siendo un importe no reembolsable en ningún caso.

3.- TERCERO. EL PRECIO DEL VIAJE COMBINADO

El precio del viaje combinado es el indicado en la Oferta. A este importe habrán de añadirse los gastos de gestión por pasajero de Viajes Eroski informados al cliente. Los conceptos incluidos en el precio son los siguientes:

- El transporte de ida y regreso en el tipo de transporte, características y categoría que conste en la oferta o en la documentación que se entregue al consumidor y usuario y bajo las condiciones ofrecidas por el operador correspondiente.
- Traslados a y desde los aeropuertos hasta el lugar de alojamiento cuando este servicio esté incluido en la Oferta.
- El alojamiento en el establecimiento y régimen alimenticio que figure en la oferta (sólo alojamiento y desayuno si no se indica nada), o en otros similares en caso de sustitución.
- Los impuestos indirectos cuando éstos sean aplicables. Quedan excluidos del precio todos aquellos productos o servicios que no estén expresamente incluidos en la oferta correspondiente al viaje en cuestión.

A título meramente ilustrativo, quedan excluidos del precio los siguientes conceptos:

- Tasas de aeropuerto, exceso de equipaje en transporte aéreo, visados, impuestos de entrada en países, propinas, extras en los establecimientos hosteleros ni bebidas en las comidas. (Salvo que en este último caso esté expresamente incluido)

- No están incluidas las tasas locales que, excepcionalmente, existen en hoteles de ciertos destinos, como por ejemplo París, Amsterdam, Baleares, New York...

Varían en función de la categoría del hotel y del destino, y cambian según las leyes locales. Deben abonarse de forma directa en el hotel. En caso de que desee más información al respecto puede ponerse en contacto con nosotros, en el teléfono de atención al cliente que consta en la página de inicio de esta web y conocer si se aplican tasas locales en su destino.

- Las excursiones facultativas en destino. Dichas excursiones no forman parte del presente contrato de viaje combinado. En este sentido, Viajes Eroski ni asume ni puede asumir responsabilidad alguna en este tipo de excursiones organizadas por hoteles, proveedores o guías y que no forman parte del contenido del viaje combinado.
- Viajes a la nieve, salvo indicación en contra, no estarán incluidos los remontes, los cursillos ni el alquiler de material de esquí.

4.- PAGO

El pago de la reserva se realizará mediante tarjeta de crédito. Asimismo, en determinados casos, Viajes Eroski podrá permitir el pago de su reserva mediante transferencia bancaria. El hecho de cumplimentar el proceso de compra y formalizar una reserva implica compromiso por parte del cliente de autorizar el/los cargos correspondiente/s en la tarjeta de crédito que suministra. Tal y como se ha indicado, en algunos casos, bien por el tipo de reserva o bien por la antelación con la que se lleva a cabo la contratación, Viajes Eroski podrá permitirle pagar su reserva mediante transferencia bancaria. Si el consumidor elige pagar mediante transferencia bancaria, Viajes Eroski le indicará durante el proceso de contratación el número de cuenta al que tendrá que realizar la transferencia de fondos por el importe de su reserva. Una vez realizada la transferencia bancaria, deberá remitir vía correo electrónico, al centro de atención al cliente de Viajes Eroski reservas@servicios.viajeseroski.es, el justificante acreditativo de la realización de la transferencia. Recuerde que la remisión de dicho correo electrónico es elemento esencial pues no se entenderá realizada la reserva sino hasta el momento en que acredite la realización de la transferencia. Una vez recibido el correo electrónico, Viajes Eroski le remitirá, a la mayor brevedad posible, un correo electrónico confirmando la reserva. En caso de que no haya recibido dicha confirmación en el plazo de 72 horas desde remitido el correo electrónico a Viajes Eroski, póngase en

contacto con el servicio de atención al cliente en el número de teléfono que consta en la página de inicio de esta web a fin de confirmar su reserva. No surgirá obligación alguna para Viajes Eroski sino hasta el momento en que haya abonado efectivamente el importe de la reserva formalizada.

El pago del precio se considera condición resolutoria del contrato de tal manera que el impago del precio supone la anulación del viaje combinado contratado.

5.- QUINTO. DERECHOS DE LAS PARTES ANTES DE EMPEZAR EL VIAJE

5.1.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

5.1.1.- Por Viajes Eroski

Viajes Eroski se compromete a facilitarle la totalidad de los servicios contratados contenidos en la oferta que da lugar al presente contrato de viaje combinado con las condiciones y características estipuladas. En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, Viajes Eroski se vea obligada a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato (Se considera que los cambios necesarios son significativos si impiden la realización de los fines del viaje combinado, según sus características generales o especiales en su caso) deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor por escrito o por cualquier otro medio que permita dejar constancia de que éste lo ha recibido.

Así, los precios únicamente podrán incrementarse puesto que le informamos que se reserva expresamente esa posibilidad y se establece que el viajero tiene derecho a una reducción del precio en caso contrario.

El incremento de los precios solo será posible como consecuencia directa de cambios en:

- a) el precio del transporte de pasajeros derivado del coste del combustible o de

otras fuentes de energía,

b) el nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos, o

c) los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje combinado.

En tal caso, si el aumento de precio mencionado en el apartado anterior excede del ocho por ciento del precio total del viaje combinado, se aplicará lo dispuesto en los apartados del 2 al 5 del artículo 159 que a continuación se indica.

Con independencia de su cuantía, sólo será posible un aumento de precio si el organizador o, en su caso, el minorista lo notifican al viajero de forma clara y comprensible, con una justificación de este incremento, y le proporcionan su cálculo en un soporte duradero a más tardar veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado.

Además, cuando se produzca una disminución del precio, el organizador y, en su caso, el minorista tendrán derecho a deducir los gastos administrativos reales del reembolso debido al viajero. Si el viajero lo solicita, el organizador y, en su caso, el minorista deberá aportar la prueba de estos gastos administrativos.

Por otro lado, el organizador no podrá modificar unilateralmente las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje combinado, con excepción del precio de conformidad con lo ya dicho, o, que el cambio sea insignificante y que el propio organizador o, en su caso, el minorista informen al viajero de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero.

Por eso, si antes del inicio del viaje combinado el organizador se ve obligado a modificar sustancialmente alguna de las principales características de los servicios de viaje, no puede cumplir con alguno de los requisitos especiales o propone aumentar el precio del viaje **en más del ocho por ciento**, el viajero podrá, en un plazo razonable de 3 días, aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin pagar penalización.

El viajero que resuelva el contrato de viaje combinado podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que le ofrezca el organizador o, en su caso, el minorista, de

ser posible de calidad equivalente o superior.

Cuando las modificaciones del contrato de viaje combinado o el viaje combinado sustitutivo den lugar a un viaje combinado de calidad o coste inferior, el viajero tendrá derecho a una reducción adecuada del precio.

A efectos de este apartado, no tendrán la consideración de modificaciones del contrato las resultantes de la reprogramación aérea a la que las compañías aéreas se encuentran facultadas, incluso el mismo día de la salida del vuelo. La responsabilidad de dicha reprogramación es exclusiva de las compañías aéreas, operadoras de sus vuelos, sin que Viajes Eroski intervenga en modo alguno en esta materia. En cualquier caso, siempre y en todo momento, Viajes Eroski tratará de ofrecerle la solución más conveniente y que mejor se adapte a sus necesidades e intereses.

5.1.2.- Por el cliente

En caso de que el cliente desee modificar algún extremo de su reserva recuerde que ello deberá sujetarse a las condiciones de modificación que tanto la compañía aérea como el proveedor del servicio de alojamiento han fijado al efecto, de las que se le habrá informado durante el proceso de contratación y antes de la formalización de la reserva. Tenga en cuenta que la modificación de uno de los elementos del viaje combinado puede conllevar necesariamente la modificación del otro. Siempre y en todo caso, se atenderá a las condiciones económicas y demás que al efecto hubiera establecido cada operador.

5.1.2. a) Modificación del vuelo

Advertencia: Viajes Eroski no tiene ningún acceso a las reservas realizadas en compañías aéreas low cost o de bajo coste. Por lo tanto, los trámites de modificación de la reserva aérea deben realizarse directamente entre cada compañía aérea y el pasajero o el titular de la reserva. Para el resto de aerolíneas, si el billete permite cambios, deberá contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente llamando al número de teléfono que consta en la página de inicio de esta web, indicando el número de referencia de su reserva. Acordado el cambio, Viajes Eroski cargará en la tarjeta de crédito inicialmente facilitada por el cliente al hacer la reserva los gastos de gestión. - Además se cargará en su tarjeta, en su caso, el coste

exigido por la compañía aérea correspondiente que varía en función de la tarifa reservada. El cliente autoriza expresamente a Viajes Eroski a la realización de los cargos antedichos. En caso de que la opción de pago elegida sea transferencia bancaria, deberá acreditar ante Viajes Eroski el abono de los importes correspondientes a fin de que esta mercantil acceda a efectuar la modificación solicitada.

5.1.2. b) Modificación del alojamiento

Advertencia: No se admitirá ningún tipo de modificación, ni cancelación ni reembolso (parcial o total) el mismo día de inicio de la estancia, ni mientras dura la estancia ni después de la misma. Si el proveedor del alojamiento permite cambios, deberá contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente llamando al número de teléfono que consta en la página de inicio de esta web, indicando el número de referencia de su reserva. Condiciones generales para modificaciones en alojamientos: - Modificación hasta 10 días antes de la fecha de entrada: sin penalización. - Modificación posterior: 100% de penalización. - Gastos de gestión de la modificación por reserva. Acordado el cambio, Viajes Eroski cargará en la tarjeta de crédito inicialmente facilitada por el cliente al hacer la reserva los importes resultantes. El consumidor autoriza expresamente a Viajes Eroski a la realización de los cargos antedichos. En caso de que la opción de pago elegida sea transferencia bancaria, deberá acreditar ante Viajes Eroski el abono de los importes correspondientes a fin de que esta mercantil acceda a efectuar la modificación solicitada. La devolución, en su caso, se ingresará en su tarjeta (o en su cuenta bancaria, en su caso, de haber optado por el pago mediante transferencia bancaria) con excepción de la penalización impuesta por el proveedor del servicio, en su caso, y los gastos de gestión de la modificación de Viajes Eroski que, tal y como se ha indicado, ascienden a 15 € por reserva.

5.2.- DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN CASO DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO Y EN EL CASO DE CANCELACIÓN DEL VIAJE POR Viajes Eroski

En el supuesto de que el consumidor opte por resolver el contrato en aplicación de lo dispuesto en el apartado A.1 anterior o de que Viajes Eroski cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no sea

imputable al consumidor y usuario, 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 Viajes Eroski pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, Viajes Eroski deberá rembolsar al consumidor y usuario, cuando proceda en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato. En todo caso, el consumidor podrá exigir el reintegro de las cantidades desembolsadas a Viajes Eroski, que deberá reintegrárselas lo antes posible y, como máximo, en un plazo máximo de 30 días desde la notificación de su opción por la resolución o desde que se produjeran las circunstancias determinantes de la cancelación. El mismo derecho previsto en el número anterior corresponderá al consumidor y usuario que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados anteriormente. En los anteriores supuestos, Viajes Eroski será responsable del pago al consumidor y usuario de la indemnización que, en su caso, corresponda consistente en los siguientes importes: - Si el incumplimiento se produce entre los 2 meses y los 15 días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje contratado: el 5% del precio total del viaje contratado. - Si el incumplimiento se produce entre los 15 y 3 días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje contratado: el 10% del precio total del viaje contratado. - Si el incumplimiento se produce en las 48 horas inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje contratado: el 25% del precio total del viaje contratado. No existe obligación de indemnizar por parte de Viajes Eroski en caso de que la cancelación del viaje se deba 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. A estos efectos, la entidad organizadora y el cliente acuerdan que tendrá la consideración de fuerza mayor cualquier modificación del contrato de viaje combinado motivado por la reprogramación de los vuelos a la que las compañías aéreas tienen derecho.

5.3.- CESIÓN DE LA RESERVA

De conformidad con la legislación vigente, el contratante principal o el beneficiario podrán ceder gratuitamente su reserva en el viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo. La cesión deberá ser comunicada por escrito a Viajes Eroski con una antelación mínima de 15 días a la fecha de inicio del viaje, salvo que las partes pacten un plazo menor. La persona

que ceda su reserva en el viaje combinado y el cesionario responderán solidariamente, ante Viajes Eroski del pago del precio así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado dicha cesión. A estos efectos, los gastos adicionales a los que se refiere el apartado anterior serán los que al efecto se han fijado en el apartado A.2 de la estipulación quinta de las presentes condiciones generales, que regulan la modificación a instancia del cliente de los términos de su reserva aérea y de alojamiento.

5.4.- DERECHO DE RESOLUCIÓN DEL CONSUMIDOR

El consumidor tiene la facultad de resolver el viaje combinado contratado (cancelarlo) en cualquier momento antes de la salida, estando obligado Viajes Eroski a devolverle las cantidades satisfechas por el mismo. En cualquier caso y salvo que tal resolución tenga lugar por causa cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el viajero tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional, el consumidor deberá abonar a Viajes Eroski:

1.- Los gastos de gestión de la cancelación tanto del vuelo como del alojamiento: - 30 € por persona en concepto de gastos de gestión de la cancelación de la reserva aérea. - 15 € por reserva en concepto de gastos de gestión de la cancelación de la reserva de alojamiento.

2.- Los gastos de anulación de la reserva aérea y de la estancia, según los términos comunicados durante el proceso de contratación y remitidos por correo electrónico una vez formalizada la reserva. (Los cuales son establecidos expresamente por la compañía aérea operadora de/de los vuelo/s contratado/s y por el proveedor de los servicios de alojamiento)

3.- Una penalización en los términos que seguidamente se detallan:

- Del 5% del importe total del viaje, si la cancelación se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje.
- Del 15% del importe total del viaje, si la cancelación se produce entre los días tres y diez anteriores a la fecha del comienzo del viaje.
- Del 25% dentro de las cuarenta y ocho horas inmediatamente anteriores a la salida.

En caso de que el consumidor quisiera modificar alguno de los elementos del viaje combinado y para ello fuera preciso su cancelación y la realización de una nueva reserva, ello tendrá la consideración de cancelación del vuelo o del alojamiento, y se estará en cuanto a los gastos de gestión y anulación a lo anteriormente señalado. De querer cancelar alguno de los elementos de este contrato, vuelo o alojamiento, el presente contrato quedará plenamente resuelto.

*** Derecho de desistimiento:** Los viajeros al ser contrato de viaje combinado carecen del derecho de Desistimiento, sin embargo, aquellos viajeros que contraten un viaje combinado fuera del establecimiento, (no confundir con los contratos celebrados a distancia realizados por teléfono, correo electrónico, página web) dispondrán del plazo de catorce días para ejercer su derecho ante VIAJES EROSKI.

5.5.- FALTA DE PRESENTACIÓN A LA SALIDA

De no presentarse a la salida del viaje ni disfrutar de su alojamiento, el consumidor o usuario está obligado, de no haberlo hecho con anterioridad, al pago del importe total del viaje, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido, careciendo de derecho alguno al reembolso de cantidades.

6. SEXTO. INCUMPLIMIENTO O CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO DEL

CONTRATO DESPUÉS DE INICIADO EL VIAJE

Cuando el consumidor compruebe durante la realización del viaje que existe algún defecto o se produce la falta de prestación de algún servicio contratado, deberá comunicarlo en el mismo lugar y lo antes posible a Viajes Eroski y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate. La comunicación se deberá llevar a cabo por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia. Tras recibir la comunicación, Viajes Eroski obrará con diligencia para hallar las soluciones adecuadas. En el caso de que, después de la salida del viaje, Viajes Eroski 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 Viajes Eroski se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas. Si las soluciones adoptadas por Viajes Eroski 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.

7.- SÉPTIMO. RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL POR CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO

De conformidad con la legislación vigente, los organizadores y los minoristas de viajes combinados responderán frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión del viaje combinado, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores.

No obstante lo anterior, el viajero podrá dirigir las reclamaciones por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios que integran el viaje combinado indistintamente ante organizadores o minoristas, que quedarán obligados a informar sobre el régimen de responsabilidad existente, tramitar la reclamación de forma directa o mediante remisión a quien corresponda en función

del ámbito de gestión, así como a informar de la evolución de la misma al viajero aunque esté fuera de su ámbito de gestión.

La falta de gestión de la reclamación por parte del minorista supondrá que deberá responder de forma solidaria con el organizador frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan al organizador por su ámbito de gestión. De igual modo, la falta de gestión de la reclamación por parte del organizador supondrá que deberá responder de forma solidaria con el minorista frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan al minorista por su ámbito de gestión.

En estos supuestos, le corresponderá al minorista u organizador, en su caso, la carga de la prueba de que ha actuado diligentemente en la gestión de la reclamación y, en cualquier caso, que ha iniciado la gestión de la misma con carácter inmediato tras su recepción.

Quien responda de forma solidaria ante el viajero por la falta de gestión de la reclamación tendrá el derecho de repetición frente al organizador o al minorista al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

Cuando un organizador o un minorista abone una compensación, en función de su ámbito de gestión, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone esta ley, podrá solicitar el resarcimiento a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio o al cumplimiento de otras obligaciones.

Asimismo, el viajero deberá informar al organizador o, en su caso, al minorista sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato.

Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el organizador y, en su caso, el minorista deberán subsanar la falta de conformidad, salvo que resulte imposible o si ello entraña un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios de viaje afectados.

Cuando una proporción significativa de los servicios de viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato de viaje combinado, el organizador o, en su caso, el minorista, ofrecerá, sin coste adicional alguno para el viajero, fórmulas

alternativas adecuadas, de ser posible de calidad equivalente o superior a las especificadas en el contrato, para la continuación del viaje combinado, también cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado.

Si las fórmulas alternativas propuestas dan lugar a un viaje combinado de menor calidad que la especificada en el contrato, el organizador o, en su caso, el minorista aplicarán al viajero una reducción adecuada del precio.

El viajero sólo podrá rechazar las fórmulas alternativas propuestas si no son comparables a lo acordado en el contrato de viaje combinado o si la reducción del precio concedida es inadecuada.

Si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, el organizador y, en su caso, el minorista, en los casos indicados en los dos párrafos anteriores, repatriará además al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador o, en su caso, el minorista asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero. Cuando la normativa europea sobre derechos de los pasajeros, aplicable a los correspondientes medios de transporte para el regreso del viajero, establezca períodos más largos, se aplicarán dichos períodos.

Dicha responsabilidad cesará cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias: a) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor y usuario. b) 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. c) Que los defectos aludidos se deban a circunstancias inevitables y extraordinarias. d) 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, o podía prever ni superar. En los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los párrafos b), c) y d), el organizador y el detallista que sean parte en el contrato estarán obligados, no obstante, a prestar la necesaria asistencia al consumidor y usuario que se encuentre en dificultades. No existirá el deber de asistencia anterior cuando los defectos producidos durante la ejecución del contrato sean atribuibles de modo exclusivo a una conducta intencional o negligente del consumidor. El resarcimiento de los daños, que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución

de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, quedará limitado con arreglo a lo previsto en los convenios internacionales reguladores de dichas prestaciones.

8.- OCTAVO. RECLAMACIONES Y ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO

8.1.- RECLAMACIONES A Viajes Eroski Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR.

En caso de cualquier incumplimiento en la ejecución de los servicios, el consumidor se obliga a notificarlo a Viajes Eroski a la mayor brevedad posible o, en su caso, en un plazo de 30 días desde finalizado el servicio. En su caso, el consumidor ó usuario podrá reclamar al prestador de servicios de que se trate, de manera fehaciente in situ, una vez detectado el incumplimiento. La interposición de cualquier reclamación derivada del contrato de viaje combinado no exime del pago del viaje en ningún caso. El plazo de prescripción de acciones será el establecido en la Ley, 2 años.

8.2.- JURISDICCIÓN

La resolución de cualesquiera conflictos derivados del presente contrato de viaje combinado será sometida a los órganos jurisdiccionales competentes en atención a lo dispuesto por la legalidad vigente.

9.- NOVENO. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Puedes consultar nuestra política de protección de datos en el apartado correspondiente de nuestra política de Protección de datos de carácter personal, (política de privacidad) y [Aviso Legal](#).

CONDICIONES GENERALES DE COMPRA DE BILLETES AÉREOS A TRAVÉS DE VIAJES EROSKI, S.A.

0. PREVIO

Está accediendo al servicio de compra de billetes aéreos que pone a su disposición Viajes Eroski, S.A., con CIF.- A48115638, con domicilio social en B° San Agustín S/N, 48230 Elorrio (Bizkaia), y Título- Licencia de Agencia de Viajes del Grupo A con el número 618 (CIE) e inscrita en el Registro Mercantil de Bizkaia al Tomo 1.471, Hoja A-4.987, Folio 70.

La compra de billetes aéreos a través de esta web se regirá por lo dispuesto en las presentes condiciones generales de compra. La utilización de este servicio por parte del usuario conlleva la aceptación plena y sin reservas de dichas condiciones generales, en los términos previstos al momento de su acceso.

Para completar el proceso de compra, se le solicitará su aceptación, por lo que Viajes Eroski le recomienda leerlas atentamente. Podrá acceder a dichas condiciones generales en cualquier momento durante el proceso de contratación a través del link correspondiente y una vez finalizado éste, recibirá las mismas por correo electrónico junto con la confirmación de su reserva.

El usuario declara ser mayor de edad y disponer de la capacidad jurídica y de obrar necesarias para la adquisición de billetes aéreos a través de esta web.

ADVERTENCIAS DE INTERÉS Tal y como se le ha indicado anteriormente, para la contratación de billetes aéreos para un **MENOR DE EDAD** debe contactar necesariamente con nuestro servicio de atención al cliente en el número de teléfono que consta en la página de inicio de esta web. Viajes Eroski le informará de los requisitos necesarios para el embarque según la compañía aérea con la que vaya a contratar. Deberá tener en cuenta que en la mayoría de los casos se precisa de una autorización escrita de los padres. La mayoría de las compañías aéreas requieren de un servicio de acompañamiento que deberá pagar aparte del precio del billete aéreo. Finalmente, tenga en cuenta que de conformidad con la normativa aplicable a las compañías aérea low cost, los menores de 16 años NO podrán viajar solos, deberán hacerlo acompañados de un adulto y debidamente documentados con su DNI o Pasaporte en vigor. En caso de incumplimiento, se les denegará el embarque. Del mismo modo, en caso de que deseen transportar animales vivos o adolezcan de problemas de movilidad y precisen de asistencia, deberán contactar, con carácter previo a contratar, con nuestro servicio de atención al cliente en el número de teléfono que consta en la página de inicio de esta web.

1. RESPONSABILIDAD

En la venta de billetes aéreos, Viajes Eroski actúa como mero intermediario con las compañías aéreas. Es la propia compañía aérea la que presta el servicio de transporte en cuestión y fija la normativa aplicable a sus vuelos. Por este motivo, tal y como se le ha indicado, resulta esencial que lea atentamente las presentes condiciones.

De esta forma, la responsabilidad asumida por Viajes Eroski es: 1.- Realizar adecuadamente las reservas solicitadas por el usuario. 2.- Remitir al usuario la documentación correspondiente a su reserva, ya sea por correo electrónico como por correo postal, en su caso, junto con la información adicional referida en las presentes condiciones generales. De conformidad con lo anterior, la responsabilidad económica de Viajes Eroski nunca podrá ser superior al importe del billete de avión ofertado (incluyendo el service fee (cuota de servicio en aéreos) y, de existir, los gastos de envío, que corresponderían al usuario) más un 10%, por lo que si Viajes Eroski incurriera en algún error o negligencia en la realización de las

actividades antes mencionadas su máxima responsabilidad estará limitada a la cantidad antedicha. Asimismo, en ningún caso, Viajes Eroski podrá ser responsable por el lucro cesante derivado de una negligencia en una transacción. Antes de confirmar su reserva y proceder al pago, Viajes Eroski le informará de si va a viajar con una compañía aérea tradicional, con una compañía low cost o con un vuelo chárter. No se permite utilizar el billete de manera distinta a la contratada. Tampoco se puede utilizar la vuelta de un vuelo sin haber utilizado con anterioridad la ida. En caso de no utilizar el vuelo de ida, el vuelo de vuelta será automáticamente cancelado.

2.- INFORMACIÓN RESERVA

Viajes Eroski le mostrará en pantalla los resultados de su búsqueda para las fechas y horas seleccionadas. Viajes Eroski indicará separadamente: 1.- Tarifa base de la compañía aérea elegida. 2.- Tasas aéreas. 3.- Service fee: importe que no es reembolsable. Una vez finalizado el proceso de compra y abonado el billete el cliente tendrá garantizada la tarifa. Quedan excluidos del precio del billete cualesquiera otros conceptos distintos a los anteriormente indicados, tales como visados, exceso de equipaje, etc. No está incluido en el precio el coste de facturación de equipaje de las compañías low cost. Toda vez que cada compañía aérea fija sus condiciones y criterios en materia de equipaje, Viajes Eroski le recomienda que consulte las condiciones generales que cada una de ellas establece al efecto para evitar confusiones y gastos extra. Además, algunas de estas compañías aéreas cobran por la obtención de la tarjeta de embarque. A fin de consultar las condiciones generales que rigen su vuelo, fijadas por cada compañía aérea, Viajes Eroski le recomienda que acceda a la página web de cada una. Adicionalmente, si por la naturaleza del billete de avión contratado o de la petición realizada, Viajes Eroski tuviera que hacerle llegar la documentación correspondiente por correo postal a su domicilio, el coste del servicio será el que Viajes Eroski determine en su caso.

2.1 CONDICIONES DE EQUIPAJE Y FACTURACIÓN

Aquí puedes consultar las condiciones de equipajes de cada compañía aérea

- ADRIA AIRWAYS
- AEGEAN AIRLINES
- AER LINGUS LIMITED LOW COST
- AEROFLOT RUSSIAN
- AEROLINEAS ARGENTINAS
- AEROMEXICO
- AIR ARABIA
- AIR BALTIC CORP
- AIR BERLIN
- AIR CANADA
- AIR CHINA INTERNATIONAL
- AIR EUROPA
- AIR FRANCE
- AIR MAURITIUS
- AIR NEW ZEALAND LTD
- ALITALIA
- AUSTRIAN AIRLINES
- AVIANCA
- BINTER CANARIAS
- BLUE AIR
- BRITISH AIRWAYS
- BRUSSELS AIRLINES
- BULGARIA AIR
- COPA AIRLINES

- CUBANA DE AVIACIÓN
- CZECH AIRLINES
- DELTA AIR LINES
- EASYJET
- EGYPTAIR
- EMIRATES
- FINNAIR
- FLYBE
- GERMANWINGS
- HELITT LINEAS AEREAS
- IBERIA
- IBERIAEXPRESS
- ICELANDAIR
- JET AIRWAYS LTD
- KLM
- LAN CHILE
- LOT POLISH AIRLINES
- LUFTHANSA
- LUXAIR
- MERIDIANA
- MONARCH
- NORWEGIAN
- QATAR AIRWAYS
- RENFE

- ROYAL AIR MAROC
- RYANAIR
- SANTA BARBARA AIRLINES
- SAS
- SATA INTERNATIONAL
- SWISS
- TACA INTL AIRLINES
- TAM LINHAS AEREAS
- TAP AIR PORTUGAL
- TAROM
- TRANSAVIA
- TUIFLY
- TURKISH AIRLINES
- UNITED AIRLINES
- US AIRWAYS
- VIRGIN ATLANTIC
- VOLOTEA
- VUELING
- WIZZ AIR

No obstante, además de las condiciones específicas de cada aerolínea te informamos, que al menos, se deben respetar y cumplir las siguientes condiciones generales:

– En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de hora y media en vuelos nacionales y 3 horas para vuelos de media distancia e internacionales, sobre el horario oficial de salida, y en todo

caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitada al suscribir el contrato.

– El transporte realizado en virtud de estas condiciones está sujeto a las normas y limitaciones relativas a responsabilidad establecidas por el Convenio de Varsovia a menos que el transporte no sea "transporte internacional" según lo define dicho Convenio.

* Códigos compartidos: Debido a los acuerdos internos y alianzas comerciales que se producen entre las distintas compañías aéreas, puede ocurrir que la compañía aérea que opere el servicio sea distinta de aquella con la que el cliente hizo la reserva de su vuelo.

– Las compañías aéreas pueden efectuar cambios horarios o cancelaciones de ruta (cambios de operativa) antes de la salida, por lo que es responsabilidad del cliente confirmar su vuelo 48 horas, a través de la web de la compañía aérea, el teléfono de Atención al Cliente habilitado o a través del contacto con el organizador según los datos facilitados.

3.- 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. 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, para su reconfirmación.

4.- FEE AÉREO

Se cobrará un cargo de gestión/fee aéreo por pasajero que puede variar por pasajero y trayecto, u otros posibles recargos aplicados por las compañías aéreas que desconocemos hasta el último paso de la compra. Estos recargos pueden ser aplicados en pagos con tarjeta de crédito, facturación de maletas o facturación online.

No obstante, antes de la confirmación de su compra será informado del precio final de su reserva desglosado por conceptos.

5.- CAMBIOS Y ANULACIONES

Una vez realizada la reserva del billete aéreo, ésta queda sujeta a las condiciones que establece cada compañía aérea en materia de cancelaciones, cambios y reembolsos, en función de la tarifa contratada. La agencia de viajes no interviene en la determinación de las condiciones de la tarifa, ni tampoco en los porcentajes de penalización que se aplican en caso de cancelación y/o modificación del vuelo, ya que estas condiciones vienen, en todo caso, impuestas por cada compañía aérea:

- Cambios: Se cobrará un gasto de gestión que en su caso, Viajes Eroski indicará, por pasajero adicional a las penalizaciones de las propias compañías

- Anulaciones: Se cobrará un gasto de que en su caso, Viajes Eroski indicará, por pasajero adicionales a las penalizaciones de las propias compañías

* En ambos casos, los gastos de gestión/fee aéreo cobrado, NO serán reembolsados.

6.- DOCUMENTACIÓN

- Deberá incluir el nombre y apellidos de los pasajeros tal y como figuren en su documento de identidad, así como identificarse con el mismo documento indicado en el proceso de compra.
- Es responsabilidad de cada pasajero asegurarse de disponer de la documentación de viaje válida que cumpla con los requisitos de la compañía aérea, la inmigración y las autoridades de cada destino.
- Por favor, tenga en cuenta que:
 - a) Se requiere llevar un documento de viaje válido y original a todos los pasajeros que viajan (incluidos los bebés y menores de edad).
 - b) Un pasaporte para viajar fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) debe ser válido para el período de estancia prevista.
 - c) Si el visado es aplicable, cualquier niño / bebé deberán viajar con el adulto que figure en la fotografía del visado.
 - d) Todos los ciudadanos que no sean de la UE / EEE deben presentarse con su pasaporte en vigor y original, siendo el único documento identificativo válido (incluso para vuelos nacionales).
 - e) Para garantizar el cumplimiento de todas las normativas, los pasajeros deberán llevar un pasaporte válido y original (y el visado, en su caso) o un documento nacional de identidad emitido por un gobierno de la UE / EEE en todos los trayectos. El pasajero se hará cargo de las multas, penalizaciones o gastos que sean consecuencia del incumplimiento de este requisito.
 - f) Las tarjetas de residencia, el permiso de conducir, los libros de familia, las libretas de identificación marítima, un informe de la policía (expedido en caso de pérdida del documento de viaje o robo), tarjetas de identificación militares, entre

otros, NO se aceptarán como documentos válidos. Las identificaciones con fotografías caducadas o dañadas no se aceptarán en ningún vuelo.

g) Los datos de los documentos de viaje de los pasajeros (incluidos niños y bebés) deben introducirse durante el proceso de facturación en línea.

h) En todos los trayectos, los pasajeros deberán presentar el documento de viaje válido y la tarjeta de embarque en línea en la zona de seguridad del aeropuerto y en la puerta de embarque.

7.- VIAJES CON MENORES

Estos deben llevar su D.N.I. o Pasaporte en vigor. Si el menor no viaja acompañado por sus tutores, deberá de llevar también la autorización legal de los mismos.

La normativa de algunas compañías aéreas obliga a que todos los menores (consultar edad mínima a cada compañía aérea) a viajar acompañados por un adulto y debidamente documentados con DNI y/o Pasaporte. En caso de incumplimiento de dicha normativa, a estos menores se les denegará el embarque con estas compañías.

8.- EQUIPAJE

8.- CONDICIONES TRANSPORTE DE EQUIPAJE DERIVADO DEL BILLETE

8.1 INFORMACIÓN

- El equipaje facturado será entregado al portador del talón de equipaje.
- En el caso de daños al equipaje en transporte internacional deberá presentarse por escrito la oportuna reclamación al transportista inmediatamente después de descubrirse el daño, y a lo sumo, dentro de los 7 días siguientes a la fecha de entrega; en caso de retraso, la reclamación deberá presentarse dentro de los 21 días siguientes a la fecha en que fuera entregado el equipaje.
- 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.
- Las condiciones de equipaje dependen de cada compañía y trayecto y que estas pueden variar.
- Tarjeta de Embarque. Aconsejamos Imprimir la tarjeta de embarque, para poder presentarla en el puesto de control y en la puerta de embarque.

*En caso de compañías LOW COST, en caso de no presentarla impresa, la aerolínea le cobrará una penalización.

- Si no va a facturar equipaje y sólo lleva equipaje de mano, con la tarjeta de embarque impresa, podrá acceder directamente a la puerta de embarque sin tener que pasar por el mostrador de facturación

8.2 PRODUCTOS PROHIBIDOS EN EL EQUIPAJE DE MANO

Por razones de seguridad, existe una serie de objetos que están prohibidos en la cabina de una aeronave. Por lo tanto deben ser facturados como equipaje de bodega

(siempre y cuando no esté prohibido también su transporte en la bodega de la aeronave). Entre estos objetos prohibidos se encuentran:

- Líquidos: está restringida la cantidad de líquidos o sustancias de consistencia similar que los pasajeros pueden llevar consigo cuando pasan los controles de seguridad de los aeropuertos comunitarios.
- Armas de fuego y armas en general.
- Armas u objetos punzantes o con aristas.
- Instrumentos contundentes.
- Sustancias explosivas e inflamables.
- Sustancias químicas y sustancias tóxicas.

El personal de seguridad podrá denegar el acceso a la zona de embarque y a la cabina de una aeronave a cualquier pasajero en posesión de un artículo que aun no considerándose prohibido suscite su recelo. En circunstancias excepcionales, un pasajero podrá portar algún artículo prohibido a condición de que se haya informado con anterioridad al departamento de seguridad del aeropuerto de salida y éste haya autorizado el transporte, y el comandante de la aeronave haya sido informado acerca del pasajero y del artículo prohibido que transporta.

En cualquier caso, el artículo o artículos prohibidos deberán transportarse en condiciones de seguridad.

8.3 PRODUCTOS PROHIBIDOS EN EL EQUIPAJE FACTURADO

Algunos productos, aparentemente inofensivos, pueden resultar peligrosos a bordo de un avión si se incluyen dentro del equipaje.

Durante el vuelo, las variaciones de temperatura y presión, y el propio movimiento de la aeronave, pueden causar escapes de líquidos o ignición de algunos artículos. Por ello, en su equipaje no debe llevar, por ejemplo, los siguientes productos:

- Explosivos (lo cual incluye detonadores, espoletas, granadas, minas y productos pirotécnicos).
- Gases: propano, butano (lo cual incluye las pequeñas bombonas de gas para camping).
- Líquidos inflamables (lo cual incluye la gasolina y el metanol, pinturas, disolventes, pegamentos y cargas para encendedores).
- Sólidos inflamables y sustancias reactivas (lo cual incluye el magnesio, los fósforos y encendedores, los fuegos de artificio y las bengalas).
- Oxidantes y peróxidos orgánicos (como lejías y abrasivos).
- Sustancias tóxicas o infecciosas (raticidas, sangre infectada).
- Material radiactivo (incluye isótopos para uso médico o comercial).
- Corrosivos (tales como baterías para automóviles).
- Piezas de un motor que hayan contenido combustible.

Si va a transportar armas de fuego deberá dirigirse a la Oficina de Intervención de Armas del aeropuerto de salida para obtener la autorización necesaria. Las armas han de ir embaladas en un estuche adecuado y le serán devueltas en la Oficina de Intervención de Armas del aeropuerto de llegada.

Determinados equipos electrónicos, como los ordenadores portátiles o los teléfonos móviles pueden interferir con los sistemas de la aeronave y afectar a la seguridad del vuelo.

*Consulte con la tripulación si puede utilizarlos durante el vuelo.

8.4.- DESTRUCCIÓN, PÉRDIDA O DAÑO EN EL EQUIPAJE

La compañía aérea es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje facturado cuando el hecho que haya causado el daño se haya producido a bordo de la aeronave o mientras el equipaje facturado se encuentre bajo la custodia de la compañía.

Acuda inmediatamente al mostrador de la compañía aérea o su agente handling (empresa de asistencia en tierra a las compañías aéreas) para formular en ese momento la protesta correspondiente, cumplimentando el impreso denominado Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.), requisito necesario para hacer constar la incidencia ocurrida y para la tramitación por la compañía aérea.

Para una mayor información, le recomendamos consulte en www.checkmytrip.com sus condiciones de equipaje.

9.- AUTORIZACIONES Y VISADOS

Se informa especialmente a los viajeros que las condiciones de otorgamiento de visados y autorizaciones de entrada/salida/tránsito son cuestiones soberanas de cada país, por lo que pueden ser variadas, impuestas o eliminadas en cualquier momento, por lo que recomendamos encarecidamente acudan al Ministerio de Asunto Exteriores, y los consulados/embajada del país/es de destino y tránsito a fin de comprobar los requisitos necesarios.

Todo pasajero (incluidos los menores de edad) deberá llevar consigo en el momento de efectuar el viaje, la documentación identificativa en vigor, que legalmente se exija en cada caso. En el supuesto específico de los pasajeros que hayan realizado la reserva con tarifa especial de residente en Islas Canarias o en las Islas Baleares o en Ceuta o Melilla deberán acreditar, además, ser titulares y estar

en posesión del certificado vigente de residente legal en dicho territorio, expedido por la autoridad competente.

En todo caso, el cliente es el responsable de facilitar correctamente a la agencia de viajes los datos personales ciertos de los integrantes de la reserva. La existencia de un error o falsedad en cualquiera de los datos facilitados por el cliente podría dar lugar a la aplicación de un cobro o cargo adicional por parte del proveedor del servicio. En dicho caso, si ese cobro o cargo adicional fuese realizado contra la agencia de viajes, ésta podrá repercutir directamente dicho cargo al cliente.

Es responsabilidad de cada pasajero asegurarse de disponer de la documentación de viaje válida que cumpla con los requisitos de la compañía aérea, la inmigración y las autoridades de cada destino.

* Por favor, tenga en cuenta que:

- Se requiere llevar un documento de viaje válido a todos los pasajeros que viajan (incluidos los bebés y menores de edad).
- Un pasaporte para viajar fuera de la Unión Europea debe ser válido para el período de estancia prevista, incrementado para algunos países por tiempo adicional.
- Si el visado es aplicable, cualquier niño / bebé deberán viajar con el adulto que figure en la fotografía del visado.
- Las tarjetas de residencia, el permiso de conducir, los libros de familia, las libretas de identificación marítima, un informe de la policía (expedido en caso de pérdida del documento de viaje o robo), tarjetas de identificación militares, entre otros, NO se aceptarán como documentos válidos. Las identificaciones con fotografías caducadas o dañadas no se aceptarán en ningún vuelo.
- 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.

En consecuencia, es responsabilidad del cada viajero disponer de la documentación en regla necesaria para poder volar al destino solicitado. El incumplimiento de esta obligación por su parte o por cualquiera de los pasajeros para los cuales contrata el/los billete/s, no es motivo de reembolso del importe pagado. El consumidor declara que conoce y que cumplirá con los requisitos gubernamentales de documentación de salida, entrada y otros, al igual que el resto de pasajeros para los cuales contrata el/los billete/s. Dicha información es suministrada en la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación Español. <http://www.maec.es> O bien, en caso de tener nacionalidad distinta a la española, contacte con los Organismos correspondientes de su país en España a fin de que le informen de cuanto precise. En caso de duda, le rogamos que contacte con nuestro Centro de Atención al Cliente en el número de teléfono que consta en la página de inicio de esta web antes de realizar cualquier compra.

10.- MENORES DE EDAD

Se considera menores de edad a efectos de un servicio aéreo, a aquellos pasajeros que en la fecha del vuelo no tengan 18 años cumplidos. Dentro de los menores de edad, éstos se clasifican en varios grupos:

- Bebés: Son aquellos pasajeros que aún no han cumplido 2 años de edad en la fecha en la que se efectúa el vuelo. No ocupan asiento en el avión y viajan acompañados de persona adulta, abonando un porcentaje variable de la tarifa del adulto.

- Niños: Son aquellos pasajeros que ya han cumplido los 2 años pero aún no tienen cumplidos los 12 años de edad, en la fecha de salida del vuelo. Ocupan asiento en el avión y abonan un porcentaje variable de la tarifa del adulto.
- Jóvenes: Son aquellos pasajeros cuya edad está entre los 12 años cumplidos y los 18 aún sin cumplir en la fecha de salida del vuelo. Ocupan asiento en el avión y abonan la tarifa de adulto.

Por norma general, los menores de edad viajan acompañados de un adulto, si bien, cabe la posibilidad de que viajen no acompañados, en cuyo caso son aplicables una serie de condiciones/restricciones comunes a la mayoría de las compañías aéreas, sin perjuicio de que cada compañía aérea pueda por su cuenta añadir alguna otra condición específica para estos casos concretos.

11. PAGO BILLETES

El pago del/de los billete/s se realizará mediante tarjeta de crédito. Asimismo, en determinados casos, Viajes Eroski podrá permitir el pago de su reserva mediante transferencia bancaria.

11.1.- Pago con tarjeta de crédito. El hecho de solicitar una reserva implica compromiso por parte del cliente en autorizar el cargo en la tarjeta de crédito que suministra. A la finalización del proceso de compra, Viajes Eroski procederá a cargar en la tarjeta de crédito que nos ha facilitado, el importe que se le habrá indicado durante el mismo.

11.2.- Pago mediante transferencia bancaria. En algunos casos, bien por el tipo de billete aéreo o bien por la antelación con la que se lleva a cabo la contratación, Viajes Eroski podrá permitirle pagar su reserva mediante transferencia bancaria. Si el cliente elige este modo de pago, Viajes Eroski le indicará durante el proceso de contratación el número de cuenta al que tendrá que realizar la transferencia bancaria por el importe del/ de los billete/s aéreo/s a adquirir. Una vez realizada la transferencia bancaria, deberá remitir vía correo electrónico , al centro de atención al cliente de Viajes Eroski reservas@servicios.viajeseroski.es el justificante

acreditativo de la realización de la transferencia. No se entenderá realizada la reserva sino hasta el momento en que acredite la realización de la transferencia. Una vez recibido el correo electrónico, Viajes Eroski le remitirá, a la mayor brevedad posible, un correo electrónico confirmándole la reserva de su/s billete/s. En caso de que no haya recibido dicha confirmación en el plazo de 72 horas desde remitido el correo electrónico a Viajes Eroski, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente en el número de teléfono que consta en la página de inicio de esta web a fin de confirmar su reserva.

11.3.- Low cost. En el caso de contratar un billete aéreo con una compañía low cost, en el resguardo de su tarjeta de crédito se identificarán 2 cargos: Uno de la compañía aérea correspondiente al vuelo contratado y otro de Viajes Eroski por el service fee correspondiente. En este caso, sólo podrá realizar el pago mediante tarjeta de crédito.

12.- MODIFICACIONES DE LA RESERVA

Una vez concluido el proceso de compra y abonado su precio global, Viajes Eroski considerará las reservas definitivas y confirmadas. A partir de ese momento, en caso de que el cliente desee modificar la reserva realizada (de ser posible) o cancelarla, estará sujeto a las condiciones propias y específicas del tipo de billete, fijadas única y exclusivamente por la compañía aérea. La posibilidad o no de modificar o cancelar la reserva así como sus condiciones, incluidas las económicas, le serán oportunamente comunicadas antes de finalizar el proceso de compra así como en el documento de confirmación de reserva que le será remitida a la dirección de correo electrónico facilitada al efecto. Viajes Eroski no tiene ningún acceso a las reservas realizadas en compañías aéreas low cost o de bajo coste. Por lo tanto, los trámites de cambio/cancelación de reserva deben realizarse directamente entre cada compañía aérea y el pasajero o el titular de la reserva.

Si el billete permite cambios, deberá contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente llamando al número de teléfono que consta en la página de inicio de esta web, indicando el número de referencia de su reserva. Sin perjuicio de las exigencias económicas al efecto fijadas por cada compañía aérea, se cargarán en la tarjeta de crédito inicialmente facilitada por el cliente al hacer la reserva el cargo (dispuesto por Viajes Eroski al efecto e informado al cliente) por persona en concepto de gastos de gestión de la modificación solicitada. - Además se cargará en su tarjeta, en su caso, el coste exigido por la compañía aérea correspondiente que

varía en función de la tarifa reservada. El cliente autoriza expresamente a Viajes Eroski a la realización de los cargos antedichos. En caso de que la opción de pago elegida sea transferencia bancaria, deberá acreditar ante Viajes Eroski el abono de los importes correspondientes a fin de que esta mercantil acceda a efectuar la modificación solicitada.

13.- CANCELACIONES DE LA RESERVA

Si el billete permite su cancelación, deberá contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente llamando al número de teléfono que consta en la página de inicio de esta web, indicando el número de referencia de su reserva. Sin perjuicio de las exigencias económicas al efecto fijadas por cada compañía aérea, se cargarán en la tarjeta de crédito inicialmente facilitada por el cliente: el cargo (dispuesto por Viajes Eroski al efecto e informado al cliente) por persona en concepto de gastos de gestión de la cancelación solicitada. - Además se cargará en su tarjeta, en su caso, el coste exigido por la compañía aérea correspondiente que varía en función de la tarifa reservada. El cliente autoriza expresamente a Viajes Eroski a la realización de los cargos antedichos. En el caso de que su tarifa aérea permita devolución, se ingresará en su tarjeta o cuenta bancaria (según la modalidad de pago elegida) el importe correspondiente menos el coste exigido por la compañía aérea y los citados gastos de gestión. Las compañías low cost no permiten cancelaciones de vuelos reservados. En caso de que la opción de pago elegida sea transferencia bancaria, deberá acreditar ante Viajes Eroski el abono de los importes correspondientes a fin de que esta mercantil acceda a efectuar la cancelación solicitada.

14.- NO SHOW

En general y para su conocimiento, en el caso de transporte aéreo nacional la antelación mínima con la que debe estar en el aeropuerto de salida es de una hora y media sobre el horario de salida previsto, siendo de tres horas para salidas internacionales. En caso de que el cliente no se presente a la hora señalada para la salida del vuelo, sin haber previamente cancelado su billete, se produce la situación denominada "no show" o su traducción de "no presentación", que comporta la pérdida total del derecho a cualquier devolución o cambio de su billete.

15.- VERACIDAD EN LA INFORMACIÓN

Al momento de hacer la reserva, asegúrese que tanto sus datos personales como los del resto de pasajeros para los cuales reserva los billetes de avión son correctos, pues la confirmación de la reserva es automática y, dependiendo del tipo de billete y/o compañía aérea, pudiera ser que las correcciones conllevaran necesariamente la cancelación del o de los billetes afectados. (Tenga en cuenta que dependiendo de la tarifa las compañías aéreas no aceptan ningún tipo de cambio en relación al billete originalmente contratado). En caso de que hubiera generado una reserva errónea, contacte a la mayor brevedad con Viajes Eroski, servicio de atención al cliente que consta en la página de inicio de esta web a fin de realizar, de ser posibles, las correspondientes gestiones con la compañía aérea y reducir al máximo los costos que dicho error pudiera generarle. Recuerde que Viajes Eroski no tiene ningún acceso a las reservas realizadas en compañías aéreas low cost o de bajo coste. Por lo tanto, los trámites de cambio de reserva deben realizarse directamente por el pasajero o el titular de la reserva con cada compañía aérea. Los billetes de avión son nominativos e intransferibles por lo que no se permiten los cambios de nombre.

16.- REPROGRAMACIÓN DE VUELOS

De conformidad con la legalidad vigente, las compañías aéreas se encuentran facultadas para reprogramar sus vuelos. En el caso de que el vuelo correspondiente a su reserva se viese afectado por un cambio o cancelación, la compañía aérea está obligada a facilitarle un vuelo alternativo o a reembolsarle el importe completo de su billete, en el caso de que el cambio de hora sea considerable. La responsabilidad es exclusiva de las compañías aéreas pues, tal y como se ha indicado con anterioridad, las Agencias de viajes (como Viajes Eroski) se limitan a actuar como meras intermediarias. En cualquier caso, siempre y en todo momento, Viajes Eroski tratará de ofrecerle la solución más conveniente y que mejor se adapte a sus necesidades e intereses. Por lo tanto, Viajes Eroski le recomienda que con una antelación de 72 horas reconfirme su vuelo. A tal efecto, sugerimos contacte directamente con la compañía aérea correspondiente o si lo desea, acceda a la siguiente página web <http://www.checkmytrip.com> e introduzca el número de la reserva y sus apellidos. Low cost Si por el contrario, el consumidor ha contratado su billete con una compañía low cost, le informamos que para reconfirmar su vuelo deberá contactar directamente con su compañía aérea. Recuerde que cualesquiera

cambios de horario, cancelaciones u otro tipo de incidente relativos a la reserva son de la exclusiva responsabilidad de la compañía aérea y será ella la que deberá encargarse de contactar directamente con el consumidor a fin de informarle debidamente al respecto.

17.- SEGURO DE CANCELACIÓN

Viajes Eroski le ofrece, a través de EUROP ASSISTANCE, la posibilidad de contratar un Seguro de Cancelación, lo cual podrá llevar a cabo durante el proceso de compra del/de los billete/s correspondientes. Durante el mismo, se le informará de las condiciones económicas así como de las condiciones y coberturas que dicho seguro le ofrece. El Seguro de Cancelación permite recuperar el importe de la reserva siempre que el motivo de la cancelación este contemplado por la aseguradora, por lo que resulta esencial y así se le informa, revisar las condiciones y coberturas anteriormente indicadas con carácter previo a la contratación y al momento de articular una reclamación. Viajes Eroski recomienda la contratación de dicho seguro. Si se contrata el seguro de cancelación se hace efectivo en el mismo momento de la confirmación de la reserva, siendo un importe no reembolsable en ningún caso.

18.- INFORMACIÓN ADICIONAL

Viajes Eroski pone seguidamente a su disposición la siguiente información adicional que pudiera resultar de su interés al momento de la contratación del servicio. Consulte dicha información al momento de realizar la contratación a fin de acogerse a las reducciones previstas:

- Reglamentación en materia de descuentos a residentes: Documentos reguladores de la bonificación en las tarifas de los servicios regulares de transporte aéreo y marítimo para los residentes en Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla:

- Real decreto 1316/2001 del 30 de Noviembre - Real decreto 207/2005 del 25 de Febrero

- Real decreto 1340/2007 del 16 de Octubre

- Reglamentación en materia de descuentos de familia numerosa: Según lo establecido por el artículo 13.1 del Reglamento de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias numerosas, los miembros de familias numerosas que tengan reconocida oficialmente tal condición disfrutarán de una reducción del 5 por ciento si están clasificadas en la categoría general y de un 10 por ciento, en la categoría especial, sobre las tarifas por servicios regulares nacionales de transporte aéreo. En caso de que pueda beneficiarse de las reducciones previstas, recuerde acreditar estos extremos ante la compañía aérea correspondiente al momento del embarque.

19. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Puedes consultar nuestra política de protección de datos en el apartado correspondiente de nuestra política de Protección de datos de carácter personal, (política de privacidad) y [Aviso Legal](#).

20. JURISDICCIÓN

Estas Condiciones Generales así como cualquier relación entre el usuario y Viajes Eroski se regirán por la legislación española. Para cualquier litigio derivado de la existencia o contenido de las presentes Condiciones Generales o de las relaciones entre el usuario y Viajes Eroski, ambas partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales competentes establecidos por la Ley.

CONDICIONES GENERALES PARA LA RESERVA DE ESTANCIAS HOTELERAS A

TRAVÉS DE VIAJES EROSKI, S.A.

0. PREVIO

Está accediendo al servicio de reserva de estancias hoteleras que pone a su disposición Viajes Eroski, S.A., con CIF.- A48115638, con domicilio social en Bº San Agustín S/N, 48230 Elorrio (Bizkaia), y Título- Licencia de Agencia de Viajes del Grupo A con el número 618 (CIE) e inscrita en el Registro Mercantil de Bizkaia al Tomo 1.471, Hoja A-4.987, Folio 70. La reserva de estancias hoteleras a través de esta web se regirá por lo dispuesto en las presentes condiciones generales de compra. La utilización de este servicio por parte del usuario conlleva la aceptación plena y sin reservas de dichas condiciones generales, en los términos previstos al momento de su acceso. Para completar el proceso de reserva, se le solicitará su aceptación, por lo que Viajes Eroski le recomienda leerlas atentamente. Podrá acceder a dichas condiciones generales en cualquier momento durante el proceso de contratación/ reserva a través del link correspondiente y una vez finalizado éste, recibirá las mismas por correo electrónico junto con la confirmación de su reserva. El usuario declara ser mayor de edad y disponer de la capacidad jurídica y de obrar necesarias para la reserva de estancias hoteleras a través de esta web.

1. RESPONSABILIDAD

En la reserva de estancias, Viajes Eroski actúa como mero intermediario, en su propio ámbito de gestión, entre el consumidor y el proveedor del servicio correspondiente. Es el propio proveedor del servicio el que establece las condiciones de prestación del mismo, así como las condiciones de modificación o cancelación de reservas realizadas. Por este motivo, tal y como se le ha indicado, resulta esencial que lea atentamente las presentes condiciones. Por tal motivo, la responsabilidad asumida por Viajes Eroski es: 1.- Realizar adecuadamente las reservas solicitadas por el usuario. 2.- Remitir al usuario la documentación correspondiente a su reserva, ya sea por correo electrónico como por correo postal, en su caso, junto con la información adicional referida en las presentes condiciones generales. De conformidad con lo anterior, la responsabilidad económica de Viajes Eroski nunca podrá ser superior al importe del producto contratado (incluyendo los gastos de gestión que corresponderían al usuario) más un 10%, por lo que si Viajes

Eroski incurriera en algún error o negligencia en la realización de las actividades antes mencionadas su máxima responsabilidad estará limitada a la cantidad antedicha. Asimismo, en ningún caso, Viajes Eroski podrá ser responsable por el lucro cesante derivado de una negligencia en una transacción.

2. INFORMACIÓN

Información de interés relativa a su reserva. Toda la información correspondiente al alojamiento a cuya reserva desea proceder le es mostrada por nuestra página web con carácter previo a la contratación a fin de que pueda optar por la opción que más le conviene y le será debidamente remitida a su correo electrónico una vez haya efectuado y abonado su reserva. Sin perjuicio de ello, y para su conocimiento, Viajes Eroski le ofrece seguidamente información general acerca de este producto.

3. TERCERO. PRESTACIONES

3.1.- HOTELES

Al efectuar la reserva el cliente es plena y exclusivamente responsable de realizar la declaración correcta del número de personas que para los cuales formula su reserva así como en, en su caso, sus datos correspondientes, incluidos los menores de edad, cualquiera que sea su edad. La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel, vendrá determinada por la categoría turística oficial si la hubiere, asignada por el órgano competente correspondiente. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles, permitiendo que en algunas de éstas últimas pueda habilitarse una tercera o cuarta cama supletoria, se estimará siempre que la utilización de la tercera o cuarta cama se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación. Se entiende que existe dicho conocimiento y consentimiento al figurar reflejada la habitación como triple o cuádruple en la información correspondiente al hotel a la que el consumidor tiene acceso al momento de realizar la reserva. El horario habitual para la entrada y la salida de los hoteles se establecerá en función del primer y último servicio que el usuario vaya a utilizar. Como norma general, las

habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 16 horas del día de llegada (algunos hoteles pueden ofrecer esta disponibilidad desde las 12 horas) siendo el primer servicio la cena en caso de tener pensión completa, y deberán quedar libres antes de las 12 horas del día de salida, siendo el último servicio el almuerzo en caso de tener pensión completa. En el supuesto de que el cliente prevea su llegada al hotel en fechas u horas distintas a las reseñadas, es necesario, para evitar problemas y malas interpretaciones, comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia a Viajes Eroski o al Hotel directamente, según los casos. Igualmente, debe consultar a Viajes Eroski (Teléfono de atención al cliente que consta en la página de inicio de esta web) con anterioridad a realizar la reserva, la posibilidad de llevar animales pues generalmente no son admitidos en los hoteles. Del mismo modo, contacte con Viajes Eroski (Teléfono de atención al cliente que consta en la página de inicio de esta web) con anterioridad a realizar la reserva, en caso de que adolezca de problemas de movilidad o precise de asistencia específica al respecto. El descuento a la tercera persona se aplicará cuando comparta habitación con 2 personas que abonen plena tarifa. Los niños menores de 2 años que viajen gratis no suelen tener ningún servicio alimenticio incluido.

3.2.- APARTAMENTOS

Al efectuar la reserva el cliente es plena y exclusivamente responsable de realizar la declaración correcta del número de personas que han de ocupar el apartamento, sin omitir los niños, cualquiera que sea su edad. Se advierte que el responsable de los apartamentos puede legalmente negarse a admitir la entrada de aquellas personas no declaradas, no habiendo lugar a reclamación alguna por esa causa. En algunos casos hay posibilidad de habilitar camas supletorias o cunas que deberán ser solicitadas por los clientes antes de perfeccionarse el contrato y que salvo expresa mención en contra no estarán incluidas en el precio publicado del apartamento. En el alquiler de apartamentos, en algunos casos, ha de suscribirse in situ el correspondiente contrato de arrendamiento. Este contrato en el que no es parte Viajes Eroski, S.A., debe ser firmado por cliente, que abonará la correspondiente fianza (a devolver al cliente al finalizar su estancia, previo inventario) o seguro de responsabilidad civil para responder de los eventuales desperfectos, si aquélla es exigida. La recogida de llaves normalmente se efectuará en horas de oficina, en la propia conserjería del edificio o en el lugar que se indique en la documentación, realizándose como norma general la entrada a partir de las 17 horas del día de la llegada y el desalojo alrededor de las 10 horas del día de salida. Dado el peculiar funcionamiento de este tipo de establecimientos, se recomienda, muy

encarecidamente, el riguroso respeto de estos horarios, en evitación de perjuicios e incomodidades muy difíciles de subsanar. En el caso de anomalía en el apartamento, el cliente deberá notificarlo dentro de las primeras 48 horas de ocupación.

3.3.- RÉGIMEN DE PENSIÓN

Por regla general, el régimen de pensión completa (PC) incluye desayuno, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión (MP), salvo que se indique otra cosa, incluye desayuno, cena y alojamiento. El régimen de AD incluye alojamiento y desayuno. En lo que respecta al régimen Todo Incluido (TI) se estará a lo dispuesto en la información correspondiente al Hotel con carácter previo a la reserva. Por regla general, dichos regímenes no incluyen las bebidas (agua, vino, etc.), salvo que expresamente se indique en la información que al efecto se facilite o esta opción haya sido específicamente contratada.

3.4 INFORMACIÓN DE INTERÉS

Las instalaciones y servicios tales como: restaurantes a la carta, facilidades deportivas y recreativas, todo lo relacionado con salud y belleza, etc., son siempre de pago directo en el establecimiento, siendo su publicación a título meramente informativo. Dependiendo del número de clientes según nacionalidad, los hoteles se reservan el derecho a programar sus actividades exclusivamente en idiomas extranjeros.

La mayoría de establecimientos exige para el servicio de cena pantalón largo y/o vestimenta formal para los caballeros.

El viajero se obliga a respetar el Reglamento de Régimen Interior del establecimiento para el disfrute de su estancia y resto de instalaciones.

3.5.- TASAS DE HOTEL

Dependiendo del lugar de destino, los establecimientos hoteleros estarán facultados a cobrar al cliente tasas o impuestos adicionales al precio de la reserva. Dichos importes estarán indicados en cada establecimiento de destino.

3.6.- DAÑOS Y PERJUICIOS CAUSADOS

El usuario será responsable por los daños y perjuicios que pueda causar durante su alojamiento en el correspondiente establecimiento, cuyo importe podrá ser descontado de la fianza entregada o cargado en la tarjeta de crédito/débito entregada al efecto durante el registro de entrada.

3.7.- CONDICIONES ESPECIALES PARA NIÑOS

Dada la diversidad del tratamiento aplicable a los niños dependiendo de su edad, fechas, etc. se recomienda consultar siempre la información relativa al hotel cuya reserva se pretende disponible en nuestra página web o, en caso de no figurar, con carácter previo a realizar la reserva, póngase en contacto con Viajes Eroski en el teléfono de atención al cliente que consta en la página de inicio de esta web. En general, en cuanto al alojamiento, dichas condiciones especiales serán aplicables siempre que el niño comparta la habitación con dos adultos.

3.8.- ANIMALES

Según se ha indicado con anterioridad.

3.9.- PERSONAS CON PROBLEMAS DE MOVILIDAD

Según se ha indicado con anterioridad.

Viajes Eroski le mostrará los resultados de su búsqueda para las fechas seleccionadas. Viajes Eroski indicará separadamente: 1.- Tarifa base del hotel. 2.- Suplementos y/o productos o servicios adicionales contratados para el disfrute durante su estancia. No están incluidas las tasas locales que, excepcionalmente, existen en hoteles de ciertos destinos, como por ejemplo París, Amsterdam, Baleares, New York... Varían en función de la categoría del hotel y del destino, y cambian según leyes locales. Deben abonarse de forma directa en el hotel. En caso de que desee más información al respecto puede ponerse en contacto con nosotros, en el teléfono de atención al cliente, y conocer si se aplican tasas locales en su destino. Una vez finalizado el proceso de compra y abonado el importe de la reserva el cliente tendrá garantizada la tarifa.

4. PAGO DE LOS SERVICIOS

El pago de la reserva se realizará mediante tarjeta de crédito. Asimismo, en determinados casos, Viajes Eroski podrá permitir el pago de su reserva mediante transferencia bancaria. No surgirá obligación alguna para Viajes Eroski sino hasta el momento en que haya abonado efectivamente el importe de la reserva formalizada.

4.1.- Pago con tarjeta de crédito. El hecho de solicitar una reserva implica compromiso por parte del cliente en autorizar el cargo en la tarjeta de crédito que suministra. A la finalización del proceso de compra, Viajes Eroski procederá a cargar en la tarjeta de crédito que nos ha facilitado, el importe que se le habrá indicado durante el mismo.

4.2.- Pago mediante transferencia bancaria. En algunos casos, bien por el tipo de reserva o bien por la antelación con la que se lleva a cabo la contratación, Viajes Eroski podrá permitirle pagar su reserva mediante transferencia bancaria. Si el cliente elige este modo de pago, Viajes Eroski le indicará durante el proceso de

contratación el número de cuenta al que tendrá que realizar la transferencia bancaria por el importe de la reserva a contratar. Una vez realizada la transferencia bancaria, deberá remitir un correo electrónico, al centro de atención al cliente de Viajes Eroski reservas@servicios.viajeseroski.es el justificante acreditativo de la realización de la transferencia. Recuerde que la remisión de dicho correo electrónico es elemento esencial pues no se entenderá realizada la reserva sino hasta el momento en que acredite la realización de la transferencia. Una vez recibido el correo electrónico, Viajes Eroski le remitirá, a la mayor brevedad posible, un correo electrónico confirmándole la reserva. En caso de que no haya recibido dicha confirmación en el plazo de 72 horas desde remitido el correo electrónico a Viajes Eroski, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente en el número de teléfono que consta en la página de inicio de esta web a fin de confirmar su reserva.

4.3.- Pago fraccionado. (Sólo tarjeta de crédito) En algunos casos, en atención al tipo de reserva de que se trate y la antelación con la que se contrata, durante el proceso de contratación, Viajes Eroski le dará la posibilidad de optar por la modalidad de pago fraccionado. En caso de elegir esta opción, el cliente pagará el precio de la reserva en dos plazos. Le rogamos preste mucha atención a las instrucciones que al efecto se contienen seguidamente: A la finalización del presente proceso de compra, Viajes Eroski procederá a cargar en la tarjeta de crédito que nos ha facilitado, el importe correspondiente al primer plazo del precio que se le habrá indicado durante el proceso de compra. El cliente autoriza expresamente a Viajes Eroski a realizar dicho cargo en la tarjeta de crédito que nos ha facilitado. Asimismo, el cliente autoriza expresamente a Viajes Eroski a cargar en la tarjeta de crédito que nos ha facilitado, el importe restante del precio de la compra llegada la fecha de pago del segundo plazo. Tanto el importe como la fecha en cuestión le habrán sido indicados debidamente por Viajes Eroski durante el proceso de compra.

5. RESERVA DEFINITIVA

Una vez concluido el proceso de compra y abonado su precio (o el primero de los plazos, en caso de haber optado por el pago fraccionado), Viajes Eroski considerará la reserva definitiva y confirmada. A partir de ese momento, en caso de que el cliente desee modificar la reserva realizada o cancelarla (de ser posible), estará sujeto a las condiciones propias y específicas que al efecto haya establecido el proveedor del servicio correspondiente. La posibilidad o no de modificar o cancelar

la reserva así como sus condiciones, incluidas las económicas, le serán oportunamente comunicadas durante el proceso de compra así como en el documento de confirmación de reserva que le será remitida a la dirección de correo electrónico facilitada al efecto. No se admitirá ningún tipo de modificación, ni cancelación ni reembolso (parcial o total) el mismo día de inicio de la estancia, ni mientras dura la estancia ni después de la misma.

6.- MODIFICACIONES DE LA RESERVA

6.1 CAMBIOS

Si la reserva permite cambios, deberá contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente llamando al número de teléfono que consta en la página de inicio de esta web, indicando el número de referencia de su reserva. Las condiciones generales de modificación son las siguientes: - Modificación hasta 10 días antes de la fecha de entrada: sin penalización. - Modificación posterior: 100% de penalización y gastos de gestión de la modificación. El cliente autoriza expresamente a Viajes Eroski a la realización de los cargos antedichos. En caso de que la opción de pago elegida sea transferencia bancaria, deberá acreditar ante Viajes Eroski el abono de los importes correspondientes a fin de que esta mercantil acceda a efectuar la modificación solicitada. La devolución, en su caso, se ingresará en su tarjeta (o en su cuenta bancaria, en su caso, de haber optado por el pago mediante transferencia bancaria) con excepción de la penalización impuesta por el proveedor del servicio, en su caso, y los gastos de gestión de la modificación de Viajes Eroski.

6.2.- CANCELACIONES DE LA RESERVA

Si el cliente desea cancelar la reserva y ésta permite cancelaciones, deberá contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente llamando al número de teléfono que consta en la página de inicio de esta web, indicando el número de referencia de su reserva. En el proceso de compra se indicarán los gastos de cancelación de la reserva. Por lo general, las condiciones de cancelación son las siguientes: - Cancelación hasta 10 días antes de la fecha de entrada: sin

penalización. - Cancelación posterior: 100% de penalización. Y gastos de gestión de la cancelación. El cliente autoriza expresamente a Viajes Eroski a la realización de los cargos antedichos. En caso de que la opción de pago elegida sea transferencia bancaria, deberá acreditar ante Viajes Eroski el abono de los importes correspondientes a fin de que esta mercantil acceda a efectuar la modificación solicitada. La devolución se ingresará en su tarjeta (o en su cuenta bancaria, en su caso, de haber optado por el pago mediante transferencia bancaria) con excepción de la penalización impuesta por el proveedor del servicio, en su caso, y los gastos de gestión de Viajes Eroski.

6.3.- NO DISFRUTE DE LA RESERVA

En caso de que el cliente no disfrute de su reserva, sin haberla previamente cancelado, ello comporta la pérdida total del derecho a cualquier devolución o modificación de su reserva.

7. VERACIDAD

Al momento de hacer la reserva, asegúrese que tanto sus datos personales como los del resto de pasajeros para los cuales reserva la estancia son correctos, a fin de evitar problemas posteriores al momento de disfrutar de su reserva.

8. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

Es responsabilidad de cada viajero disponer de la documentación en regla necesaria para poder disfrutar de su reserva en el destino elegido. El incumplimiento de esta obligación por su parte o por cualquiera de las personas para las cuales realiza la reserva no es motivo de reembolso del importe pagado. El consumidor declara que conoce y que cumplirá con los requisitos gubernamentales de documentación de salida, entrada y otros, al igual que el resto de pasajeros para los cuales contrata el/los billete/s. Dicha información es suministrada en la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación Español. <http://www.maec.es> En caso de

duda, le rogamos que contacte con nuestro Centro de Atención al Cliente en el número de teléfono que consta en la página de inicio de esta web, antes de realizar cualquier compra. Sólo los ciudadanos españoles que tengan un pasaporte electrónico español podrán viajar a Estados Unidos (incluyendo los viajes en tránsito por dicho país) sin visado dentro del Programa de Exención de Visados.

9. SEGURO DE CANCELACIÓN

Viajes Eroski le ofrece, a través de EUROP ASSISTANCE, la posibilidad de contratar un Seguro de Cancelación, lo cual podrá llevar a cabo durante el proceso de reserva. Durante el mismo, se le informará de las condiciones económicas así como de las condiciones y coberturas que dicho seguro le ofrece. El Seguro de Cancelación permite recuperar el importe de la reserva siempre que el motivo de la cancelación este contemplado por la aseguradora, por lo que resulta esencial y así se le informa, revisar las condiciones y coberturas anteriormente indicadas con carácter previo a la contratación y al momento de articular una reclamación. Viajes Eroski recomienda la contratación de dicho seguro. Si se contrata el seguro de cancelación se hace efectivo el mismo momento de la confirmación de la reserva, siendo un importe no reembolsable en ningún caso.

10. PROTECCIÓN DE DATOS

Puedes consultar nuestra política de protección de datos en el apartado correspondiente de nuestra política de Protección de datos de carácter personal, (política de privacidad) y [Aviso Legal](#).

11. JURISDICCIÓN

Estas Condiciones Generales así como cualquier relación entre el usuario y Viajes Eroski se regirán por la legislación española. Para cualquier litigio derivado de la existencia o contenido de las presentes Condiciones Generales o de las relaciones

entre el usuario y Viajes Eroski, ambas partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales competentes establecidos por la Ley.

CONDICIONES GENERALES PARA LA RESERVA DE ENTRADAS A TRAVÉS DE Viajes Eroski, S.A.

0. Previo

Está accediendo al servicio de reserva de entradas que pone a su disposición Viajes Eroski, S.A., con CIF.- A48115638, con domicilio social en Bº San Agustín S/N, 48230 Elorrio (Bizkaia), y Título- Licencia de Agencia de Viajes del Grupo A con el número 618 (CIE) e inscrita en el Registro Mercantil de Bizkaia al Tomo 1.471, Hoja A-4.987, Folio 70. La reserva de entradas a través de esta web se registrará por lo dispuesto en las presentes condiciones generales de compra. La utilización de este servicio por parte del usuario conlleva la aceptación plena y sin reservas de dichas condiciones generales, en los términos previstos al momento de su acceso. Para completar el proceso de reserva, se le solicitará su aceptación, por lo que Viajes Eroski le recomienda leerlas atentamente. Podrá acceder a dichas condiciones generales en cualquier momento durante el proceso de contratación/ reserva a través del link correspondiente y una vez finalizado éste, recibirá las mismas por correo electrónico junto con la confirmación de su reserva. El usuario declara ser mayor de edad y disponer de la capacidad jurídica y de obrar, necesarias para la reserva de entradas a través de esta web.

1. RESPONSABILIDAD

En la reserva de entradas, Viajes Eroski actúa como mero intermediario entre el consumidor y el proveedor del servicio correspondiente. Es el propio proveedor del servicio el que establece las condiciones de prestación del mismo, así como las condiciones de modificación o cancelación de reservas realizadas. Por este motivo, tal y como se le ha indicado, resulta esencial que lea atentamente las presentes condiciones. Por tal motivo, la responsabilidad asumida por Viajes Eroski es:

- 1.- Realizar adecuadamente las reservas solicitadas por el usuario.
- 2.- Remitir al usuario la documentación correspondiente a su reserva, ya sea por correo electrónico como por correo postal, en su caso, junto con la información adicional referida en las presentes condiciones generales.

De conformidad con lo anterior, la responsabilidad económica de Viajes Eroski nunca podrá ser superior al importe del producto contratado (incluyendo los gastos de gestión que corresponderían al usuario) más un 10%, por lo que si Viajes Eroski incurriera en algún error o negligencia en la realización de las actividades antes mencionadas su máxima responsabilidad estará limitada a la cantidad antedicha. Asimismo, en ningún caso, Viajes Eroski podrá ser responsable por el lucro cesante derivado de una negligencia en una transacción.

2. INFORMACIÓN DE INTERÉS RELATIVA A SU RESERVA

Toda la información correspondiente a la reserva que desea proceder le es mostrada por nuestra página web con carácter previo a la contratación a fin de que pueda optar por la opción que más le conviene y le será debidamente remitida a su correo electrónico una vez haya efectuado y abonado su compra. Sin perjuicio de ello, y para su conocimiento, Viajes Eroski le ofrece seguidamente información general acerca de este producto.

3. ENTRADAS

Al efectuar la reserva el cliente es plena y exclusivamente responsable de realizar la declaración correcta del número de personas para los cuales formula su reserva así como en, en su caso, sus datos correspondientes, incluidos los menores de edad, cualquiera que sea su edad.

4. PAGO SERVICIO

El pago de la reserva se realizará mediante tarjeta de crédito. No surgirá obligación alguna para Viajes Eroski sino hasta el momento en que haya abonado efectivamente el importe de la reserva formalizada.

Pago con tarjeta de crédito: El hecho de solicitar una reserva implica compromiso por parte del cliente en autorizar el cargo en la tarjeta de crédito que suministra. A la finalización del proceso de compra, Viajes Eroski procederá a cargar en la tarjeta de crédito que nos ha facilitado, el importe que se le habrá indicado durante el mismo.

5.RESERVA DEFINITIVA/MODIFICACIONES

Una vez concluido el proceso de compra y abonado su precio Viajes Eroski considerará la reserva definitiva y confirmada. A partir de ese momento, en caso de que el cliente desee modificar la reserva realizada o cancelarla (de ser posible), estará sujeto a las condiciones propias y específicas que al efecto haya establecido el proveedor del servicio correspondiente. La posibilidad o no de modificar o cancelar la reserva así como sus condiciones, incluidas las económicas, le serán oportunamente comunicadas durante el proceso de compra así como en el documento de confirmación de reserva que le será remitida a la dirección de correo electrónico facilitada al efecto. No se admitirá ningún tipo de modificación, ni

cancelación ni reembolso (parcial o total) el mismo día de inicio de la prestación del servicio.

5.1.- MODIFICACIONES DE LA RESERVA

Generalmente la reserva de entradas y actividades no admite modificaciones aunque en casos excepcionales el proveedor puede autorizarlas. Si la reserva permite cambios, deberá contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente llamando al número de teléfono que consta en la página de inicio de esta web, indicando el número de referencia de su reserva. Las condiciones generales de modificación son las siguientes:

- Modificación hasta 10 días antes de la fecha de entrada: sin penalización.
- Modificación posterior: 100% de penalización. Y gastos de gestión de la modificación. El cliente autoriza expresamente a Viajes Eroski a la realización de los cargos antedichos.

5.2.- CANCELACIONES DE LA RESERVA

Las condiciones de cancelación pueden variar dependiendo del proveedor del servicio, no obstante estas condiciones le serán informadas durante el proceso de compra y en la confirmación de la misma. Las condiciones generales de cancelación son las siguientes: - Cancelación hasta 10 días antes de la fecha de entrada: sin penalización.

- Cancelación posterior: 100% de penalización y gastos de gestión de la cancelación.

Si el cliente desea cancelar la reserva y ésta permite cancelaciones, deberá contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente llamando al número de teléfono que consta en la página de inicio de esta web, indicando el número de

referencia de su reserva. El cliente autoriza expresamente a Viajes Eroski a la realización de los cargos antedichos. La devolución se ingresará en su tarjeta.

En caso de cancelación del evento/servicio para el que se adquieren las entradas, dirigirse al proveedor del servicio y sus condiciones de cancelación correspondientes.

5.3.- NO DISFRUTE DE LA RESERVA

En caso de que el cliente no se presente en el momento indicado, y por tanto no disfrute de su reserva, sin haberla previamente cancelado, ello comporta la pérdida total del derecho a cualquier devolución o modificación de su reserva.

6. INFORMACIÓN VERAZ

Al momento de hacer la reserva, asegúrese que tanto sus datos personales como los del resto de pasajeros para los cuales realiza la reserva son correctos, a fin de evitar problemas posteriores al momento de disfrutar de su reserva.

7.DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DE LA ENTRADA

El usuario deberá presentar al proveedor del servicio el bono que le será remitido por correo electrónico una vez realizada la compra, Este bono deberá presentarse el mismo día de la realización de la actividad y no con anterioridad a dicho día. En tal caso Viajes Eroski no se hará responsable. Es responsabilidad de cada viajero presentarse en el punto de encuentro de la actividad en la fecha y dentro del horario que le ha sido confirmado y que consta en la confirmación de su reserva. El incumplimiento de esta obligación por su parte o por cualquiera de las personas para las cuales realiza la reserva no es motivo de reembolso del importe pagado. En caso de duda, le rogamos que contacte con nuestro Centro de Atención al Cliente en

el número de teléfono que consta en la página de inicio de esta web, antes de realizar cualquier compra.

8. SEGURO DE CANCELACIÓN

Viajes Eroski le ofrece, a través de EUROP ASSISTANCE, la posibilidad de contratar un Seguro de Cancelación de Entradas. Si esta interesado contacte con el departamento de Atención Al cliente , en el teléfono 913 277 740 para que le informen del precio y coberturas del mismo. El Seguro de Cancelación permite recuperar el importe de la reserva siempre que el motivo de la cancelación este contemplado por la aseguradora, por lo que resulta esencial y así se le informa, revisar las condiciones y coberturas que le serán proporcionadas con carácter previo a la contratación Viajes Eroski recomienda la contratación de dicho seguro. Si se contrata el seguro de cancelación se hace efectivo el mismo momento de la confirmación de la reserva, siendo un importe no reembolsable en ningún caso.

9. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Puedes consultar nuestra política de protección de datos en el apartado correspondiente de nuestra política de Protección de datos de carácter personal, (política de privacidad) y [Aviso Legal](#).

10. JURISDICCIÓN

Estas Condiciones Generales así como cualquier relación entre el usuario y Viajes Eroski se regirán por la legislación española. Para cualquier litigio derivado de la existencia o contenido de las presentes Condiciones Generales o de las relaciones entre el usuario y Viajes Eroski, ambas partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales competentes establecidos por la Ley.

