

Términos y Condiciones como mediador

(Actualizado: 28.06.2017)

Condiciones generales

Los siguientes términos y condiciones regulan la relación contractual entre el usuario como persona que contrata/utiliza los servicios de Elumbus y la empresa Elumbus España, S.L. como entidad intermediaria y prestataria de dichos servicios.

Elumbus España, S.L. rechaza cualquier reserva y advierte a los participantes y/o viajeros que los contratos de viajes no están sujetos únicamente por las condiciones y términos generales de Elumbus sino que, además, quedan expuestos a los términos y condiciones legales del proveedor de servicios especificado en cada caso teniendo en cuenta su propia regulación. Para un mayor detalle sobre los términos y condiciones generales se pueden dirigir a nuestro Centro de Atención al Cliente.

Elumbus España, S.L. sólo lleva a cabo el papel de mediador de reservas turística. Por lo tanto, los siguientes términos se aplican exclusivamente para nuestras actividades intermediarias y no tienen ninguna influencia en las condiciones del prestador del servicio. Así como las Aerolíneas que participan en la ejecución de los viajes reservados.

Elumbus España, S.L. no tiene la obligación de verificar al usuario/ participante/viajero la información proporcionada por parte de los proveedores de servicios y no se hace responsable de la exactitud/veracidad de dicha información, siempre y cuando los datos de Elumbus España, S.L. no cometan una negligencia grave o se transmita información falsa intencionadamente pese a la importancia de la exactitud de los datos facilitados. Los siguientes términos y condiciones tienen validez únicamente para el contrato de intermediación. La validez del contrato queda sujeta al cumplimiento de cada una de las condiciones y términos legales por parte del usuario/participante/viajero, por lo que su incumplimiento implica la anulación del contrato.

Website (Sitio web)

El operador del sitio web de Elumbus España, S.L. es la entidad Elumbus España, S.L.. El contrato establecido entre dicha compañía y el Usuario queda sujeto a la legislación española.

Contenido del contrato

La reserva es vinculante tan pronto como ésta es confirmada en el botón “enviar reserva” al final del proceso de compra. Este es el contrato jurídicamente vinculante para Elumbus España, S.L., para la reserva de transporte o cualquier otro servicio turístico de un

Elumbus España, S.L.

Maestro Clave 1- 1°
46001 Valencia
www.elumbus-viajes.es

Teléfono: +34 960-130 635
E-mail: contacto@elumbus-viajes.es
Registro Mercanti
tomo 9562; libro 6844; folio:2; hoja V-151645

Banca La Caixa
IBAN: ES12 2100 0700 1102 0103 1466
Banca Banco Sabadell
IBAN: ES75 0081 0166 1100 0154 1757
N.I.F B98480155

determinado proveedor de servicios. Si se cancela la reserva el mismo día tendrá un coste de 75 euros. No efectuar el pago de la reserva no le exime de los gastos de cancelación, sin distinciones en los métodos de pago.

El cumplimiento de la prestación del servicio reservado como tal no forma parte de nuestras obligaciones como agente de viajes. Esta orden de reserva está sujeta a un plazo de 72 horas. Dentro de ese periodo Elumbus España, S.L. tiene que realizar la reserva del usuario o bien, ponerse en contacto para confirmarla. Como hipótesis es, básicamente, una confirmación vinculante en forma de factura de Elumbus España, S.L.. El pago con tarjeta de crédito significa la aceptación inmediata de la reserva y el cargo se realiza a la cuenta de la tarjeta crédito proporcionada por el Usuario. La reserva se considera confirmada tan pronto como los documentos del viaje son enviados al cliente. El Usuario está obligado a comprobar, inmediatamente después, que los documentos de confirmación de la reserva/factura del viaje facilitados por Elumbus España, S.L. sean correctos y señalar, en caso de que sea necesario, los errores que presenten dichos documentos para su posterior rectificación.

Le informamos que no guardamos el texto del contrato. El Usuario recibirá la confirmación de la reserva, un resumen de los servicios de viaje elegidos y el desglose del precio final a través del correo electrónico facilitado por el propio usuario.

Responsabilidad de Elumbus como Intermediario

El alcance de los servicios contractuales se basa en los términos de referencia del operador turístico, u otro proveedor, así como de la referencia a la misma información en la confirmación de la reserva. Elumbus España, S.L. no tiene la obligación de verificar la información proporcionada por el organizador del viaje o de otro proveedor, y tampoco es susceptible a la exactitud o integridad de la información proporcionada por los clientes potenciales. Elumbus España, S.L. señala que la confirmación automática de la reserva basada en un conjunto de datos introducidos errónea o accidentalmente o por un error de software por parte del Usuario, equivale a una confirmación de la reserva sin posibilidad de oponerse al contrato.

Los honorarios del agente (pago del billete)

Elumbus España, S.L. como agente intermediario de viajes y, por lo tanto, mediador entre diversos prestadores de servicio, dispone de unos honorarios relativos al pago del billete del viaje. Esta cantidad abonada por parte del Usuario no será reembolsada en caso de cancelación del viaje, a menos que dicha cancelación se deba a un error de Elumbus España, S.L. y/o sus agentes. En ese caso, el cliente tiene la libertad de comprobar que ningún gasto le ha sido reconocido.

Elumbus España, S.L.

Maestro Clave 1- 1°
46001 Valencia
www.elumbus-viajes.es

Teléfono: +34 960-130 635
E-mail: contacto@elumbus-viajes.es
Registro Mercanti
tomo 9562; libro 6844; folio:2; hoja V-151645

Banca La Caixa
IBAN: ES12 2100 0700 1102 0103 1466
Banca Banco Sabadell
IBAN: ES75 0081 0166 1100 0154 1757
N.I.F B98480155

Cambio de Reserva

El cambio de reserva en un viaje ya reservado y confirmado sólo es posible mediante la cancelación de la reserva y la realización de una nueva, a menos que el Prestador del Servicios tenga disposiciones particulares para ello designadas. Las posibles tasas por cambio de reserva o parte del reembolso del viaje dependen de las condiciones del Prestador de Servicios.

En el caso de cambio de reserva, Elumbus España, S.L. puede reclamar al Usuario una indemnización por los daños y perjuicios relativos a los gastos incurridos durante la reserva del viaje. El cliente tiene la libertad de preguntar, sin compromiso ni coste alguno, si su cambio de reserva conllevará algún tipo de coste.

Elumbus España, S.L. aconseja la reserva de un seguro de cancelación de viajes.

Cancelaciones

La posibilidad de realizar la cancelación de una reserva se basa, únicamente, en lo establecido en los contratos de viaje y/o transporte y las condiciones y términos generales del Prestador de Servicios correspondiente ya que Elumbus España, S.L., como intermediario, no puede ejercer ningún tipo de influencia.

Las cancelaciones efectuadas el mismo día de la reserva tendrán un coste de 75 euros por persona si el billete aún no ha sido emitido. Como gesto de buena voluntad recibirá un vale de 50 euros, que puede canjear por un período ilimitado para una nueva reserva. Las cancelaciones efectuadas más tarde tienen un coste de cancelación de 75 euros por persona más los gastos ocasionados por la mayorista y las líneas aéreas.

Es posible que en algunos casos y dependiendo del precio del billete, el Prestador de Servicios y/o la compañía aérea no incurran en ningún gasto adicional a la hora de realizar la cancelación de la reserva. Para conocer más detalles, términos y condiciones sobre este proceso, puede contactar con nuestro Centro de Atención al Cliente. Un posible reembolso parcial de la cancelación se encuentra bajo los términos de las aerolíneas, y en ningún caso, sobre estos apartados.

Elumbus España, S.L. proporciona toda la información correcta y necesaria para el Usuario sobre la reserva realizada, sin embargo, no se hace responsable de la exactitud ni la exhaustividad de la información proporcionada por las compañías aéreas. Todas las cancelaciones deben ser confirmadas dentro de los horarios comerciales habituales de Elumbus España, S.L.. Asimismo, se recomienda realizar la cancelación por escrito para evitar malentendidos y citando, siempre, el número de referencia de la reserva. Se puede enviar por medio de un correo electrónico a "contacto@elumbus-viajes.es", o bien, por correo postal a Elumbus España, S.L., Maestro Clave 1- 1º, 46001 Valencia. Para el pago de las devoluciones y/o reembolsos parciales es imprescindible enviar los billetes originales

de los vuelos a Elumbus España, S.L.. En el caso de cancelación, Elumbus España, S.L. puede reclamar al Usuario una indemnización por los daños y perjuicios relativos a los gastos incurridos durante la reserva del viaje. El cliente tiene la libertad de preguntar, sin compromiso ni coste alguno, si su renuncia a la reserva conllevará algún tipo de coste.

Si se demuestra que la cancelación se debe a una mala gestión y organización de Elumbus España, S.L., no se realizará ningún pago a cargo del Usuario.

Elumbus España, S.L. aconseja la reserva de un seguro de cancelación de viajes.

Formas de Pago

Las órdenes de reserva de vuelos y/o servicios turísticos adicionales pueden ser pagados mediante tarjeta de crédito, cargo directo a la cuenta bancaria o bien, pago por transferencia. La reserva debe ser pagada, en su totalidad, inmediatamente después de recibir la factura o confirmación preliminar con los datos de la cuenta especificada. De acuerdo con las condiciones de la tarifa de las compañías aéreas y para asegurar que el billete se emite dentro de los términos y condiciones establecidas, el pago debe realizarse inmediatamente después de la reserva, y, en el caso de transferencia bancaria, se necesita el comprobante para su verificación. Dicho comprobante debe ser un documento oficial (compulsado por parte de la entidad bancaria, junto con la firma del banco, la confirmación online y el estado de la cuenta) y se enviará mediante fax o e-mail. Elumbus España, S.L. se reserva el derecho de cancelar todos aquellos vuelos y/o servicios turísticos contratados que no hayan sido pagados en su debido momento, además de poder aplicar costes adicionales al cliente. Sólo se aceptarán los métodos de pago que figuran en las Condiciones y Términos Generales de Elumbus España, S.L.. Antes de recibir el pago completo por parte del cliente, Elumbus no se encuentra bajo ninguna obligación de facilitar los billetes, confirmaciones, vales u otros documentos del viaje. Sin embargo, en cualquier caso, el Usuario sí que está obligado a pagar las cantidades acordadas para los servicios reservados. Asimismo, Elumbus España, S.L. se reserva el derecho de realizar los controles de seguridad necesarios para evitar problemas en el pago con tarjeta de crédito o cargo directo a la cuenta. Por lo tanto, Elumbus puede pedir Usuario que facilite, mediante correo electrónico o fax, una copia de la tarjeta de crédito o la cuenta bancaria y del documento nacional de identidad del titular antes de que los billetes electrónicos sean emitidos.

Documentos de viaje

Siempre que haya realizado la reserva de un viaje y el billete electrónico no esté disponible, los documentos de viaje les serán enviados por correo postal. Si el cliente decide pagar por transferencia bancaria, se le enviarán los documentos de viaje después de la recepción del pago. Para las reservas a corto plazo, los documentos se pueden facilitar en el mismo aeropuerto, o bien, se pueden enviar por correo postal Express. No obstante, los costes de dicho trámite se efectuarán a cargo del cliente e , incluso, si el cliente decide cancelar el

viaje éste deberá continuar con los gastos de envío, a menos que la cancelación se haya debido por un error de Elumbus España, S.L. o alguno de sus Prestadores de Servicio.

Servicios y cambios

Los servicios contratados por parte del usuario/cliente se describen en el documento de confirmación de la reserva. Las empresas proveedoras (Aerolíneas) se reservan expresamente el derecho de cambiar el tipo de aeronave, el itinerario de vuelo, el intercambio de vuelos directos a vuelos con paradas intermedias o con cambios de avión, o incluso el cambio de aerolínea, en caso necesario.

Cambios de horario (en los vuelos)

Sobre los cambios de horario y/o cancelaciones de vuelos se informará exclusivamente a través de la dirección de correo electrónico indicada en el momento de la reserva, a menos que se haya acordado expresamente lo contrario. Todos los vuelos deben quedar confirmados 48 horas antes de la salida del vuelo de ida y vuelta con la compañía aérea. Si no tiene lugar dicha confirmación por parte del usuario/comprador de los cambios efectuados en los vuelos, esta falta de aprobación puede dar lugar a posibles daños y/o problemas en la organización del viaje con la posterior exención de cualquier tipo de responsabilidad por parte de Elumbus España, S.L..

Seguro

El seguro de cancelación del viaje no está incluido en el precio final. Por este motivo, recomendamos contratar un seguro para prevenir cualquier problema futuro en la planificación del viaje.

Visa, Pasaporte, Aduanas

Cada Usuario es estrictamente responsable de garantizar la correcta transmisión de la información necesaria para el cumplimiento las condiciones legales del viaje, especialmente, los requisitos de entrada y salida extranjera, el reglamento de sanidad, el pasaporte y las regulaciones de visado. Del mismo modo se aplica esta necesidad a la contratación pública de los documentos de viaje necesarios. Elumbus España, S.L. tiene el deber legal de proporcionar información adecuada para una óptima planificación y ejecución del viaje, sin embargo, como empresa no podemos asumir ninguna responsabilidad legal por ello ya que las distintas autoridades nacionales pueden cambiar sus propias leyes en cualquier momento. Por este motivo, se aconseja al Usuario buscar información, por cuenta propia, sobre las instituciones competentes del lugar al que se va a viajar. En esta web puede encontrar información relativa al pasaporte, visados, moneda, regulaciones de la salud, etc. en el apartado Inicio, categoría Atención al Cliente, (dado que usted es ciudadano español.)

Si no fuera este el caso, por favor, póngase en contacto con la embajada o consulado correspondiente con relación a la información anteriormente proporcionada.

Limitaciones de la Responsabilidad

La prestación de servicios y la responsabilidad de cada uno de los proveedores respecto a dichos servicios no están cubiertas por el contrato existente de Elumbus España, S.L.. Por este motivo, la responsabilidad de Elumbus España, S.L. para con el correspondiente cumplimiento de las prestaciones (provenientes de los proveedores de servicios) no existe. No obstante, Elumbus España, S.L. se hace responsable de una correcta intermediación entre el Prestador del Servicio y el Usuario bajo una rigurosa elección de sus colaboradores.

La información que posee Elumbus de cada uno de los viajes (vuelos, hoteles, packs,...) la recibe por parte de los Prestadores de Servicios, por ello, esta empresa se ve en la obligación de confiar en la veracidad de dicha información. Elumbus España, S.L. no dispone de ningún método para poder confirmar si los datos proporcionados son veraces o no, con lo cual, no se puede hacer responsable ante el Usuario ni ofrecer ninguna garantía de exactitud, exhaustividad y actualidad de dicha información. De la misma manera ocurre con cualquier otro tipo de información presente en esta página web y que haya sido proporcionada por terceros.

Elumbus España, S.L. está comprometida en buena medida para asegurar que la información disponible, relativa a precios, restricciones y fechas, en el momento de la fecha de publicación, sea completa y correcta en esta web. Sin embargo, en el caso de realizarse una reserva cuyos datos sean incorrectos (fechas, precios, clase de vuelo, etc) debido a un error técnico, Elumbus España, S.L. actuará en virtud de las disposiciones legales pertinentes.

Elumbus España, S.L. no se hace responsable de la disponibilidad de los viajes en el momento de reserva o para la ejecución del viaje reservado.

Toda responsabilidad por parte de Elumbus España, S.L. se limita al dolo y la negligencia grave, a menos que existan obligaciones contractuales significativas que hayan sido violadas.

Elumbus España, S.L. responderá por negligencia leve y por daños típicos y previsibles.

La responsabilidad de Elumbus España, S.L. se limita a cada caso individual sobre el importe máximo de servicio prestado y del resultado de la reclamación.

Todas las reclamaciones por daños y perjuicios caducan a los 12 meses desde el momento de su creación. Este periodo de vigencia no se aplica a las reclamaciones de responsabilidad civil.

Elumbus España, S.L.

Maestro Clave 1- 1°
46001 Valencia
www.elumbus-viajes.es

Teléfono: +34 960-130 635
E-mail: contacto@elumbus-viajes.es
Registro Mercanti
tomo 9562; libro 6844; folio:2; hoja V-151645

Banca La Caixa
IBAN: ES12 2100 0700 1102 0103 1466
Banca Banco Sabadell
IBAN: ES75 0081 0166 1100 0154 1757
N.I.F B98480155

Tanto a las reclamaciones en virtud de la ley de responsabilidad del producto, como a cualquier otra obligación por garantía, no se les aplica las limitaciones de responsabilidad anteriormente citadas. Por lo que la responsabilidad de Elumbus España, S.L. queda también excluída de los empleados, representantes legales, así como de los auxiliares ejecutivos de Elumbus España, S.L..

Fuerza Mayor

Elumbus España, S.L. no será responsable por el incumplimiento, parcial o total, o daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de las causas de fuerza mayor, caso fortuito o coacción, incluyendo con carácter enunciativo, pero no limitativo; huelga, conflicto laboral, guerra (ya haya sido declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra, invasión, revuelta, ataque o amenaza terrorista, actividades terroristas, disturbios, disputas industriales, desastres naturales, condiciones climáticas adversas, huracán, terremoto, incendio, inundación, temporal de nieve, explosión, tormenta, hundimiento, epidemia, imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados, imposibilidad de utilizar sistemas de telecomunicaciones, avería sobrevenida, accidentes de transporte, etc. o cualquier otra situación inestable que afecte a la seguridad. Si dichos sucesos implican diferencias en compras, confirmaciones y/o en la ejecución de productos o servicios adquiridos a través de Elumbus España, S.L. debido a circunstancias inesperadas que Elumbus España, S.L. no puede resolver, Elumbus España, S.L. quedará exenta de cualquier responsabilidad jurídica derivada de tal deficiencia o incumplimiento.

Mal uso

Cada reserva asume el riesgo de que una persona no autorizada utilice su contraseña sin permiso. Elumbus España, S.L. únicamente puede avisar, por su parte, que la contraseña y el nombre de usuario se mantienen en secreto en todos los casos.

Protección de datos

De conformidad con la L.O 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal ("LOPD") y su reglamento de desarrollo R.D. 1720/2007 ("RDLOPD"), informamos al Usuario de que sus datos personales son conservados y tratados por Elumbus España, S.L. según lo dispuesto en la LOPD y el RDLOPD. El tratamiento de los datos de carácter personal de los Usuarios se realizará de forma automática y/o manual y por el tiempo estrictamente necesario para el cumplimiento de la finalidad para la que han sido recogidos. Asimismo, Elumbus España, S.L. se compromete a realizar, de forma adecuada, un tratamiento de los datos garantizando la seguridad y confidencialidad de los mismos, y evitando todo acceso no autorizado. Le informamos que sus datos personales serán incorporados en ficheros automatizados titularidad de Elumbus España, S.L., a fin de prestarle y ofrecerle nuestros servicios y gestionar las compras y los pagos, enviar información y publicidad sobre las

ofertas, promociones y recomendaciones que creemos que pueden ser de su interés, así como para realizar encuestas, estadísticas y análisis de tendencias del mercado. No obstante, el usuario tiene la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos de carácter personal, que están garantizados por el artículo 15 y siguientes de la LOPD, dirigiéndose directamente al responsable del fichero: Elumbus España, S.L., Maestro Clave 1- 1º, 46001 Valencia.

Por otra parte, mediante la aceptación de esta Política de Privacidad, Usted consiente expresamente que sus datos sean comunicados a terceras partes con las que mantenemos relaciones comerciales, y, quienes están obligados a utilizar sus datos exclusivamente para el envío de información y para cumplir con la entrega de los productos o servicios solicitados, así como en cumplimiento de las demás disposiciones de la ley.

El Usuario garantiza que los datos personales facilitados son reales, correctos y están actualizados, de forma que, se hace responsable de comunicar al Titular cualquier modificación en los mismos, con el fin de poder gestionar, adecuadamente, la relación contractual surgida entre las partes. Asimismo, el Usuario reconoce que, en el caso de que no proporcione sus datos de forma verídica y actualizada, el Titular se verá imposibilitado para proporcionar los servicios al Usuario.

Enlaces a otras Websites

Este sitio Web contiene enlaces adicionales que conducen a páginas web de otros Prestadores de Servicios. Elumbus España, S.L. no tiene ningún control sobre las web de terceros, únicamente las incluye en su diseño pero ello no implica que se promueva, avale, garantice o recomiende esos sitios. Por lo tanto, Elumbus España, S.L. no tiene ningún tipo de responsabilidad sobre el contenido ofrecido en estos enlaces y no puede garantizar exactitud, exhaustividad y calidad de la información. Asimismo, si tiene alguna duda en relación con cualquiera de estas distintas websites, debe dirigirse al operador del sitio respectivo.

Modificaciones de las Condiciones Generales de contrato

Elumbus España, S.L. puede modificar o actualizar estos Términos y Condiciones Generales en cualquier momento, sin que ello implique previo aviso al usuario. La versión actual de los Términos y Condiciones Generales (T&Cs) se mostrará en el sitio Web desde la fecha en que dichos cambios entren en vigor. Le instamos a que consulte los T&Cs vigentes en cada momento, cada vez que realice una compra en este sitio Web.

Otras (disposiciones)

Si cualquiera de las disposiciones anteriores demuestran ser ineficaces o no ejecutables, la validez de las disposiciones restantes no se verán afectadas.

Elumbus España, S.L. hace constar, de forma expresa, que la prestación de servicios como intermediario de viajes no está sujeta a la Ley de Venta a Distancia gem. § 312 b Abs. 3 Nr. 6 BGB, y se aplica, especialmente, a la venta de billetes de avión. Esto significa que al cliente le corresponde el derecho a devolución y cancelación frente a Elumbus España, S.L..

La legislación española se aplica , exclusivamente, a las disputas que surjan en relación a este contrato. El usuario registrado y/o viajero puede entablar un pleito con Elumbus España, S.L., únicamente en la sede de Elumbus España, S.L. en Berlín.

Sede de Elumbus España, S.L.

Maestro Clave 1- 1º
46001 Valencia

Elumbus España, S.L.

Maestro Clave 1- 1º
46001 Valencia
www.elumbus-viajes.es

Teléfono: +34 960-130 635
E-mail: contacto@elumbus-viajes.es
Registro Mercanti
tomo 9562; libro 6844; folio:2; hoja V-151645

Banca La Caixa
IBAN: ES12 2100 0700 1102 0103 1466
Banca Banco Sabadell
IBAN: ES75 0081 0166 1100 0154 1757
N.I.F B98480155