

Términos y Condiciones como organizador

(Actualizado: 15.06.2016)

Las condiciones del viaje se complementan en el artículo 651 y siguientes párrafos del Código Civil y regulan la relación legal entre usted y nosotros. Este contrato ha sido creado sobre la base de la recomendación de la DRV, de acuerdo con el artículo 38 GWB y es aceptado por usted al efectuar la reserva. Las modificaciones se mostrarán en la descripción de cada viaje. Por favor, lea el siguiente texto cuidadosamente.

Los términos y condiciones que a continuación se indican regulan el uso de la página web www.elumbus-viajes.es, cuya dirección URL es <http://www.elumbus-viajes.es> y cuya titularidad pertenece a Elumbus (en adelante "Elumbus" o "nosotros"), sociedad con domicilio en la Maestro Clave 1- 1º, 46001 Valencia.

A lo largo de este documento, nos referimos:

- al Usuario de "usted" o "Usuario". El Usuario es una persona física que accede a la página web para informarse y contratar los servicios ofertados a través de elumbus-reisen.es.
- a Elumbus de "nosotros", o de "Elumbus"

Es obligatorio que lea y entienda estas condiciones generales y la información y condiciones específicas del producto y/o servicio que quiere contratar o adquirir antes de proceder a su compra. Debe aceptarlas expresamente mediante un "click" en la casilla "He leído y acepto las condiciones generales" que le aparece a lo largo del proceso de compra.

Nos reservamos el derecho a realizar cambios en cualquier momento en nuestro sitio web, así como en estas condiciones generales. Los cambios de elementos esenciales no afectarán a los contratos ya estipulados a no ser que haya expresamente aceptado las condiciones modificadas.

Confirma ser mayor de edad (al menos 18 años) y tener la capacidad legal para adquirir los servicios y/o productos ofrecidos a través de Elumbus y que comprende y entiende las condiciones generales en su totalidad.

Se hace responsable de las consecuencias económicas derivadas de cualquier utilización de esta nuestra página web, incluido el mal uso de las contraseñas que en su caso usted o un tercero no autorizado pueda llevar a cabo, evitando el acceso de terceros no autorizados a datos personales que solo usted debe conocer, como un posible nombre de usuario o los datos de su tarjeta de crédito.

1. Inscripción y confirmación

A través de este Website, el Usuario tiene acceso a información sobre productos y servicios de terceros relacionados con el turismo y los viajes y, en determinados casos, podrá realizar reservas y compras de algunos de estos productos a los correspondientes proveedores u organizadores de viajes combinados de Elumbus. En particular, la venta al Usuario de viajes combinados y demás productos y servicios turísticos a través del Website se llevará a cabo por Elumbus, agencia de viajes que dispone de los permisos y licencias necesarios para el desarrollo de su actividad.

Con la reserva (registro del viaje) del viaje nos facilita la celebración de un contrato vinculante. Las bases de este contrato se encuentran en la descripción del viaje y cualquier información complementaria de éste. La reserva puede realizarse por escrito, vía telefónica, por fax o correo electrónico. Para reservas por Internet, confirmamos la recepción de la reserva inmediatamente por medios electrónicos. Este acuse de recibo no constituye una confirmación de la aceptación de la orden de reserva.

El contrato se hará efectivo con nuestra posterior confirmación y aceptación. Inmediatamente después de la formalización del contrato, le enviaremos una confirmación por escrito de los viajes reservados. Para ello, no estamos obligados a enviar dicha confirmación si la reserva se realiza con menos de 7 días laborales antes de la salida. No obstante, si usted rechaza la aceptación del contrato por no ajustarse a sus preferencias, tendrá un periodo de 10 días para recibir una nueva oferta. El contrato se celebra sobre la base de la nueva oferta y usted deberá aceptar el compromiso del nuevo contrato mediante confirmación expresa o pago.

En algunos casos, puede que le mandemos un correo electrónico de acuse de recibo de su pedido. Esto significa que su reserva se está tramitando. Una vez que hayamos procesado su pedido le enviaremos un e-mail con la confirmación de la compra. Si nuestro sistema no puede verificar los datos de su tarjeta, recibirá un e-mail de denegación de compra.

Intermediarios turísticos (agencias de viajes) y los proveedores de servicios (tales como hoteles, empresas de transporte) no están autorizados por Elumbus para concluir acuerdos, dar información o realizar cualquier representación contradiciendo los datos facilitados o los servicios acordados contractualmente por Elumbus.

El Usuario consiente en aceptar y respetar los términos y condiciones de compra que se establezcan por cualquier proveedor u organizador con el que elija contratar, incluyendo el pago de cualesquiera importes devengados y el cumplimiento de cualesquiera normas y restricciones acerca de la disponibilidad de tarifas, productos o servicios.

Los proveedores de productos o servicios y los organizadores de viajes combinados, cada uno dentro del ámbito de sus respectivas obligaciones, serán responsables frente al Usuario del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa en vigor y de los términos y condiciones de venta de cada uno de los productos y servicios o viajes combinados que se

contraten, sin que Elumbus asuma obligación ni responsabilidad alguna respecto de aquellos productos o servicios que no preste.

2. Pagos

Los precios indicados en este Website tienen incluidas las tasas de aeropuerto salvo cuando se indique lo contrario. No incluyen los gastos de visados, ni las tasas de salida de un territorio, que deberán ser abonados directamente en destino. Las variaciones en la tarifa aplicable por demora en el pago de la reserva en las cuantías de las tasas de aeropuerto, desde el momento de la reserva hasta el momento de emisión del billete, serán repercutidas al cliente.

El precio final completo de los productos o servicios seleccionados se le confirmará una vez terminado el proceso de búsqueda, comparación y selección y dispondrá del mismo, con su debido desglose, antes de que decida hacer clic en "ACEPTAR Y COMPRAR". Dicho precio incluirá el precio de todos los productos o servicios seleccionados y los gastos de gestión de Elumbus. Tenga en cuenta que los gastos de gestión de eDreams son independientes del precio de los productos o servicios, y no son reembolsables en ningún caso, ya que se cobran por el servicio prestado por Elumbus para la búsqueda, comparación y asistencia en el proceso de compra.

La compra de cualquier producto sólo será efectiva en el momento en que Elumbus realice el cargo del importe total del viaje de manera válida en la tarjeta de crédito suministrada por el Usuario, o se reciba el importe de dicha compra en efectivo o justificante de la transferencia, pudiendo hasta dicho momento ser cancelada por parte Elumbus sin que el usuario tenga derecho a reclamación alguna.

El hecho de solicitar una reserva implica el compromiso por parte del cliente de autorizar el cargo en la tarjeta de crédito que suministra. En el caso de que no fuera posible realizar el cargo en la tarjeta de crédito (cargo rechazado), el Usuario acepta que Elumbus no emitirá la reserva efectuada.

Cuando se firma un contrato después de la recepción de la "factura", se debe dejar un 25% del precio del viaje como depósito. El saldo restante debe pagarse 30 días antes de la salida, siempre que se haya enviado la confirmación y factura del viaje.

Sus pagos se pueden realizar de la siguiente manera:

a) Tarjeta de crédito: la cuota inicial que se debe pagar es del 25% sobre el precio total del viaje. Dicho pago se cargará de forma inmediata en su tarjeta de crédito una vez se haya cerrado el contrato. Aproximadamente cuatro semanas antes de hacerse efectivo el viaje, se le descontará la cantidad restante del precio total del viaje en su tarjeta de crédito. Para pagos con tarjeta de crédito, se cargará una tarifa adicional del 1,6% para Visa y/o Mastercard y del 2,2% para American Express sobre el coste total del viaje.

b) Transferencia: el pago debe hacerse dentro del límite de tiempo establecido, y en cada caso se debe indicar el número de factura facilitado por Elumbus para poder identificar al usuario/cliente/viajero en el momento de transferir el dinero a la cuenta bancaria especificada.

Para las reservas a corto plazo (28 o menos días antes de la salida) y de servicios turísticos especiales de viajes, donde no puedan cumplirse los plazos anteriormente mencionados, el pago de la reserva sólo es posible con la tarjeta de crédito o con el recibo de la transferencia bancaria.

Si se decide reaõizar la cancelación del viaje o algún otro servicio contratado y pagadao, en este caso, los gastos de cancelación son exigibles y se deben pagar inmediatamente. Al reservar cualquier cambio en vuelos ya abonados, esta acción puede incurrir en el pago total del viaje reservado sin opción a devolución.

3. Servicios y cambios de precios

En relación con elementos opcionales o pedidos especiales que en algunos casos Usted tiene la posibilidad de dirigir a los Proveedores de viaje, relativas a un producto determinado (por ejemplo, comidas especiales, instalaciones para discapacitados, asientos para niños, etc.), debe tener en cuenta que Elumbus las trasladará a los Proveedores de viaje que corresponda, pero no puede garantizar su cumplimiento por parte de dichos Proveedores de viaje. Es su responsabilidad confirmar con su/s Proveedor/es de viajes si tales peticiones especiales se van a poder cumplir. Además, le advertimos expresamente que la solicitud de elementos opcionales o pedidos especiales puede retrasar la emisión de su billete, con el consecuente riesgo de que la tarifa aérea se incremente o no haya disponibilidad de plazas cuando el Proveedor de viajes tramite su solicitud.

Se permitirá la revisión de los precios por modificaciones de las tarifas y/o las fluctuaciones en el tipo de cambio. La variación de precios, en ningún momento, afectará a una compra ya finalizada.

4. Cancelación del cliente, cambio de reserva y sustitución del participante

Usted puede cancelar el viaje en cualquier momento antes de la salida. La cancelación se debe informar en la dirección indicada al final de las condiciones de viaje. Se recomienda realizar la anulación del viaje por escrito.

Los reembolsos serán procesados según la forma de pago utilizada en el momento de su compra y a nombre de la persona que hizo el pago originario. Al procesar el reembolso de un billete de avión, tenga en cuenta que no todos los conceptos que constituyen el precio del billete son reembolsables. Cualquier reembolso, aunque se solicite a través de Elumbus, se procesa de acuerdo con la política de reembolsos del/ de los Proveedor/es de viaje afectados.

En relación a los cambios de nombres y/o apellidos de los pasajeros generalmente no están permitidos. En la mayoría de casos será necesario cancelar la reserva y efectuar una nueva con los datos correctos de los pasajeros.

Recuerde que si los datos del billete no coinciden con el documento de identidad presentado por el pasajero, la compañía aérea podrá denegarle el embarque. En este caso, Elumbus declina cualquier responsabilidad.

Gastos de cancelación:

a) Tarifas estándar para viajes y vuelos organizados, packs de viajes:

- Hasta 31 días antes de la salida: 25%
- Des de 30 días antes de la salida: 40%
- Des de 14 días antes de la salida: 80%
- Des de 3 días antes de la salida: 95%
- A partir del día de la salida: 100%

A partir de la fecha de salida se cargará, por lo general, hasta el 90-100% del precio a pagar, en casos excepcionales puede ser menos, si el operador turístico en este caso Elumbus GmbH demuestra un caso individual. Bajo estas circunstancias puede que conduzca hasta el reembolso del importe total, menos gastos en costes, otros gastos, ahorros en el precio del combustible, pago de impuestos, etc. y / o reventa de los viajes. La carga de la prueba recae en este caso en el operador turístico Elumbus GmbH.

b) Excepciones en las tarifas para viajes y vuelos organizados con compañías aéreas, y packs de viajes con todo incluido:

- 60 días antes de la salida: 30%
- Des de 59 hasta 45 días antes de la salida: 70%
- A partir de 44 días antes de la salida: 100%

Para algunas ofertas especiales pueden aplicar condiciones especiales. Éstas se identifican por separado en cada una de las ofertas específicas. Bajo estas circunstancias puede que conduzca hasta el reembolso del importe total, menos gastos en costes, otros gastos, ahorros en el precio del combustible, pago de impuestos, etc. y / o reventa de los viajes. La carga de la prueba recae en este caso en el operador turístico Elumbus GmbH.

5. Los servicios no utilizados

Si el Usuario no ha podido utilizar y disfrutar de su pack turístico de servicios contratados durante el viaje a causa de un prematuro regreso por razones de urgencia, le informamos que no estamos obligados a realizar ningún tipo de reembolso de los servicios no consumidos sin haber contratado un seguro previo. Sin embargo, Elumbus intentará mediar con los proveedores de dichos servicios no realizados para un posible reembolso de los

gastos. Esta cláusula no se aplicará si el reembolso es totalmente insignificante o bine, contrario a las disposiciones legales o reglamantarias.

6. Cancelación por no conseguir n° mínimo de participantes y finalización del operador turístico

Elumbus puede cancelar la salida de un viaje, hasta 30 días con antelación, siempre y cuando haya sido imposible lograr un número mínimo de participantes, previamente anunciado y de manera oficial en la reserva del servicio turístico en concreto. El número mínimo de participantes, necesarios para llevar a cabo determinadas ofertas turísticas, se le comunicará al Usuario en la misma oferta y en la reserva de dicho servicio. El Usuario será informado con previo aviso sobre la cancelación de su reserva. Una vez cancelado el viaje por insuficientes participantes, Elumbus devolverá la cantidad pagada por la reserva de dicho viaje.

7. Terminación por razones de comportamiento

Nos reservamos el derecho a cancelar su viaje, una vez iniciado, en caso de que tenga un comportamiento poco adecuado o nada correcto durante dicho viaje. En tales circunstancias, nos pondremos en contacto con usted, para advertirle de su actitud, y si ésta sigue repitiéndose pese a los avisos previos, nos veremos obligados a cancelar el viaje y no dejarle proseguir con el plan organizado. En este caso, no se le reembolsará el dinero que usted haya pagado por el viaje completo, ni por los servicios turísticos que le queden por consumir desde el momento de la cancelación.

8. La cancelación del contrato por causas de fuerza mayor

Si por causas de Fuerza Mayor (incluyendo, con carácter enunciativo pero no limitativo, desórdenes políticos, económicos u otras situaciones de inestabilidad que afecten a la seguridad) existen deficiencias en compras, confirmaciones y/o en la ejecución de productos o servicios adquiridos a través de eDreams debido a circunstancias inesperadas que Elumbus no puede resolver, o incluso si fuera imposible el cumplimiento de cualquiera de las disposiciones acordadas, Elumbus y/o las empresas colaboradoras estarán exentas de cualquier responsabilidad jurídica derivada de tal deficiencia o incumplimiento.

9. Garantizar Responsabilidades del cliente

Tras la formalización de la reserva, el Usuario deberá revisar el contenido de la misma a fin de identificar posibles errores materiales en la introducción de datos; para dar trámite a su corrección, llame al teléfono de nuestra central de reservas que corresponda al listado o remita un e-mail a contacto@elumbus-viajes.es, aportando los datos identificativos de la reserva.

El Usuario se compromete a que los datos que nos proporcione, sea directamente a través de nuestra página web o llamando a nuestro Servicio de Atención al Cliente, son verdaderos, precisos y completos, y en particular que las tarjetas de crédito o débito que

utilice son de su propiedad y de que hay suficientes fondos para cubrir el coste del producto/servicio que quiere contratar. Nos reservamos el derecho a cancelar su reserva en caso de no pago, de devolución del cobro, de tarjeta denegada o datos falsos o en caso de que no podamos verificar los datos de su tarjeta.

Es su responsabilidad informarnos de cualquier cambio en estos datos.

El Usuario se compromete a no utilizar este sitio Web para fines ilegales o prohibidos. En particular, el Usuario acepta que los productos o servicios adquiridos a través de este sitio Web serán para su uso o consumo propio, o el uso o consumo de las personas en nombre de las cuales está legalmente autorizado a actuar. El Usuario no podrá revender a terceros los productos o servicios adquiridos a través de este sitio Web. eDreams se reserva el derecho a denegar el acceso al sitio Web en cualquier momento sin previo aviso.

Pérdida de equipaje y/o equipaje con retraso:

Le recomendamos que para daños, retrasos o pérdidas con el equipaje durante el transporte aéreo, lleve a cabo un Parte de Irregularidad de Equipaje junto con la autoridad competente de la Aerolínea. Si no se completa el informe de daños, generalmente, la Aerolínea no se hará cargo de las pérdidas ni realizará ningún tipo de compensación monetaria. El informe del accidente sobre los daños del equipaje debe entregarse después de informar a la Aerolínea sobre las pérdidas y en un plazo de 7 días con un límite de entrega de 21 días.

10. Responsabilidad del operador del tour (limitación de responsabilidad)

Elumbus publica en este sitio Web información diversa sobre productos y servicios ofrecidos por terceros y no realiza ninguna declaración acerca de la veracidad, exactitud, exhaustividad y actualización de los datos contenidos en dichas ofertas. Parte de la información se almacena en la memoria caché de manera periódica y solo se comprobará con información en tiempo real en el momento de confirmar su compra.

11. Exclusión de reclamaciones

El usuario debe ponerse en contacto con nuestro Departamento de Atención al Cliente si tiene cualquier consulta o reclamación relativa a su compra antes de su salida. Si Usted tiene una queja relativa a un Proveedor de viajes, asegúrese de iniciar formalmente su queja ante dicho Proveedor de viajes antes de su regreso.

Elumbus-Reisen puede modificar o actualizar estos T&Cs en cualquier momento, sin previo aviso. La versión actual de los 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.

12. Limitación

Elumbus ofrece este sitio Web en el estado que se presenta y dedica sus mayores esfuerzos para mantenerlo actualizado y en correcto funcionamiento. Sin embargo, no

puede garantizar la ausencia de fallos técnicos, la infalibilidad del servicio, o que el sistema o portal funcione en todo momento.

Sus reclamaciones derivadas de daños a la vida, cuerpo o a la salud, basados en un incumplimiento intencional o negligente del deber por el operador turístico o un representante legal o agente del organizador del viaje, expiran en dos años. Esto también se aplica a las reclamaciones de indemnización por otros daños y perjuicios causados por una infracción intencional o negligencia grave del deber por el operador turístico o un representante legal o agente del organizador del viaje.

Todas las reclamaciones bajo el artículo x se convierten en prescritas al cabo de un año.

El plazo de prescripción comienza con el día de la jornada de vacaciones contractual y termina de la misma manera, con el último día de vacaciones. Si el último día del plazo coincide en domingo, en un día de fiesta aprobado por el estado o un sábado, se computará como último el día hábil siguiente en lugar de tal día.

La limitación de la responsabilidad de Elumbus será conforme a la legislación aplicable en cada momento.

13. Requisitos de información sobre la identidad de la compañía operadora

Debido a la normativa de la Unión Europea relativa a la información sobre la identidad de la compañía aérea operadora, estamos obligados a informarle sobre la identidad de la aerolínea y todos los servicios que se le proporcionarán como parte de los servicios de transporte aéreo en los billetes de ida y/o ida y vuelta reservados. Si al realizar su reserva no aparece la compañía operadora, estamos comprometidos a enviarle información correcta sobre el que será su operador de vuelo. Inmediatamente después de conocer su identidad, le notificaremos en consecuencia.

14. Reglamentos, pasaportes, visas, aduanas, moneda y salud

Todos los viajeros 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 visitan. Deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países.

Cualquier incidente, del tipo que sea, que se derive del incumplimiento de las normativas oficiales no será nunca asumido como responsabilidad de Elumbus.

Cada destino tiene sus particularidades en cuanto a formalidades de entrada, visados, vacunas, etc... a la vez que varían según la nacionalidad del pasajero. Los plazos necesarios para realizar un trámite para sus viajes puede variar según los casos. Es responsabilidad del Usuario recabar dicha información y asegurarse de tener su documentación en regla a tiempo. Para conocer la normativa aplicable sobre la

obligatoriedad de disponer de pasaporte y visados, debe consultar con la embajada correspondiente antes de viajar. Es responsabilidad del Usuario estar en posesión de un pasaporte válido y, si es necesario, de un visado. Elumbus no es, en ningún caso, responsable de las consecuencias que pueda tener para Usted no poseer la documentación de viaje correcta.

Cada destino tiene sus propios requisitos en cuanto a formalidades de entrada, vacunas, etc., que también pueden variar dependiendo de la nacionalidad del pasajero. Le recomendamos que se informe debidamente antes de planear su viaje. Elumbus no es en ningún caso responsable de los incidentes derivados de la inobservancia de tales disposiciones oficiales.

15. Seguro de viaje

Le aconsejamos que viaje siempre convenientemente asegurado, en lo que se refiere a coberturas sanitarias, pérdida de equipajes, etc. En ciertos casos, le ofrecemos la posibilidad de añadir un seguro a tu viaje en ciertos destinos. Si está reservando en nuestra página web, dicha opción, si es aplicable, le aparecerá automáticamente después de haber elegido su producto/servicio, antes de proceder al pago. Si está reservando a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente, nuestros agentes le proporcionarán toda la información que pueda necesitar para decidir si quiere contratar el seguro que le proponemos. Podrá aceptar o rechazar este seguro sin que perjudique de ninguna manera a su selección inicial. Tenga en cuenta que los seguros no permiten cancelaciones, por tanto no son reembolsables.

Elumbus le recomienda que contrate un seguro para cualquier viaje, especialmente en los que puedan darse circunstancias en las que el Proveedor de viajes no tenga ninguna responsabilidad. Si decide comprar un seguro de viaje a través del sitio Web de Elumbus Reisen, su contrato de seguro se formalizará directamente entre Usted y la Compañía de Seguros, bajo los términos y condiciones de la póliza de seguro contratada, los cuales estarán a su disposición antes de iniciar su compra.

16. Elección de la ley aplicable y jurisdicción

Elumbus se reserva el derecho a modificar, limitar o cancelar estas Condiciones Generales en cualquier momento.

Si cualquier cláusula incluida en estas condiciones generales fuese declarada, total o parcialmente, nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia afectará tan sólo a dicha cláusula o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo las condiciones generales en todo lo demás, teniéndose tal disposición, o la parte de la misma que resultase afectada, por no puesta.

Las presentes Condiciones Generales estarán sometidas a la legislación española. Las partes se someten, a su elección, para la resolución de los conflictos y con renuncia a cualquier otro fuero, a los juzgados y tribunales del domicilio del Usuario.