

## Aviso legal

En cumplimiento con el deber de información recogido en artículo 10 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSICE), el propietario de la web [www.valuatravel.com](http://www.valuatravel.com), le informa de lo siguiente:

- Denominación social: Valua Travel, S.L.
- NIF: B65903627
- Domicilio: C/ Muralla de Sant Llorenç, 37, 4oart 1a., 08302 - Mataró (Barcelona)
- Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona al Tomo 43454, folio 212, sección , hoja número Full B 43040, inscripción 1
- Autorización administrativa: GC2685

Con los límites establecidos en la ley, [www.valuatravel.com](http://www.valuatravel.com) no asume ninguna responsabilidad derivada de la falta de veracidad, integridad, actualización y precisión de los datos o informaciones que se contienen en sus páginas de Internet.

Los contenidos e información no vinculan a [www.valuatravel.com](http://www.valuatravel.com) ni constituyen opiniones, consejos o asesoramiento legal de ningún tipo pues se trata meramente de un servicio ofrecido con carácter informativo y divulgativo. Las páginas de Internet de [www.valuatravel.com](http://www.valuatravel.com) pueden contener enlaces (links) a otras páginas de terceras partes que [www.valuatravel.com](http://www.valuatravel.com) no puede controlar. Por lo tanto, [www.valuatravel.com](http://www.valuatravel.com) no puede asumir responsabilidades por el contenido que pueda aparecer en páginas de terceros. Los textos, imágenes, sonidos, animaciones, software y el resto de contenidos incluidos en este website son propiedad exclusiva de [www.valuatravel.com](http://www.valuatravel.com) o sus licenciantes. Cualquier acto de transmisión, distribución, cesión, reproducción, almacenamiento o comunicación pública total o parcial, debe contar con el consentimiento expreso de [www.valuatravel.com](http://www.valuatravel.com).

Asimismo, para acceder a algunos de los servicios que [www.valuatravel.com](http://www.valuatravel.com) ofrece a través del website deberá proporcionar algunos datos de carácter personal. En cumplimiento de lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos le informamos que, mediante la cumplimentación de los presentes formularios, sus datos personales quedarán incorporados y serán tratados en los ficheros de Valua Travel, S.L. con el fin de poderle prestar y ofrecer nuestros servicios así como para informarle de las mejoras del sitio Web. Asimismo, le informamos de la posibilidad de que ejerza los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos de carácter personal, manera gratuita mediante email a [info@valuatravel.com](mailto:info@valuatravel.com) o en la dirección C/ Muralla de Sant Llorenç, 37, 4oart 1a., 08302 - Mataró (Barcelona).

## Política de privacidad

Protección de datos de carácter personal según el RGPD

Valua Travel, S.L., en aplicación de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, informa que los datos personales que se recogen a través de los formularios del Sitio web: [www.valuatravel.com](http://www.valuatravel.com), se incluyen en los ficheros automatizados específicos de usuarios de los servicios de Valua Travel, S.L. La recogida y tratamiento automatizado de los datos de carácter personal tiene como finalidad el mantenimiento de la relación comercial y el desempeño de tareas de información, formación, asesoramiento y otras actividades propias de Valua

Travel, S.L.  
Estos datos únicamente serán cedidos a aquellas entidades que sean necesarias con el único objetivo de dar cumplimiento a la finalidad anteriormente expuesta. Valua Travel, S.L. adopta las medidas necesarias para garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de los mismos. El usuario podrá en cualquier momento ejercitar los derechos de acceso, oposición, rectificación, cancelación, limitación y portabilidad reconocidos en el citado Reglamento (UE). El ejercicio de estos derechos puede realizarlo el propio usuario a través de email a: [info@valuatravel.com](mailto:info@valuatravel.com) o en la dirección: C/ Muralla de Sant Llorenç, 37, 4oart 1a., C.P. 08302 - Mataró (Barcelona). El usuario manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a mantenerlos actualizados, comunicando los cambios a Valua Travel, S.L.

Finalidad del tratamiento de los datos personales:

¿Con qué finalidad trataremos tus datos personales?

En Valua Travel, S.L., trataremos tus datos personales recabados a través del Sitio Web: [www.valuatravel.com](http://www.valuatravel.com), con las siguientes finalidades:

1. Dar cumplimiento de las obligaciones, comerciales, laborales, corporativas y contables de la empresa.
2. Prestar sus servicios de acuerdo con las necesidades particulares de los clientes, con el fin de cumplir los contratos suscritos por la misma.
3. Envío de información comercial y boletines sobre nuevos servicios ofrecidos en la web y del sector.
4. Cumplir con los procesos internos de la empresa en materia de administración de proveedores y contratistas.
5. El proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y bases de datos de la empresa.
6. La transmisión de datos a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con este objeto, para fines comerciales, contractuales, administrativos, de mercadeo y/o operativos.
7. Con propósitos de seguridad o prevención de fraude.

Te recordamos que puedes oponerte al envío de comunicaciones comerciales por cualquier vía y en cualquier momento, remitiendo un correo electrónico a la dirección anteriormente indicada.

Los campos de dichos registros son de cumplimentación obligatoria, siendo imposible realizar las finalidades expresadas si no se aportan esos datos.

¿Por cuánto tiempo se conservan los datos personales recabados?

Los datos personales proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial o no solicites su supresión y durante el plazo por el cuál pudieran derivarse responsabilidades legales por los servicios prestados.

Legitimación:

El tratamiento de tus datos se realiza con las siguientes bases jurídicas que legitiman el mismo:

1. La solicitud de información y/o la contratación de los servicios de Valua Travel, S.L., cuyos términos y condiciones se pondrán a tu disposición en todo caso, de forma previa a una eventual contratación.
2. El consentimiento libre, específico, informado e inequívoco, en tanto que te informamos poniendo a tu disposición la presente política de privacidad, que tras la lectura de la misma, en caso de estar conforme, puedes aceptar mediante una declaración o una clara acción afirmativa, como el marcado de una casilla dispuesta al efecto.

En caso de que no nos facilites tus datos o lo hagas de forma errónea o incompleta, no podremos atender tu solicitud, resultando del todo imposible proporcionarte la información solicitada o llevar a cabo la contratación de los servicios.

Destinatarios:

Los datos no se comunicarán a ningún tercero ajeno a Valua Travel, S.L., salvo obligación legal.

### **Datos recopilados por usuarios de los servicios**

En los casos en que el usuario incluya ficheros con datos de carácter personal en los servidores de alojamiento compartido, Valua Travel, S.L. no se hace responsable del incumplimiento por parte del usuario del RGPD.

### **Retención de datos en conformidad a la LSSI**

Valua Travel, S.L. informa de que, como prestador de servicio de alojamiento de datos y en virtud de lo establecido en la Ley 34/2002 de 11 de julio de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI), retiene por un periodo máximo de 12 meses la información imprescindible para identificar el origen de los datos alojados y el momento en que se inició la prestación del servicio. La retención de estos datos no afecta al secreto de las comunicaciones y sólo podrán ser utilizados en el marco de una investigación criminal o para la salvaguardia de la seguridad pública, poniéndose a disposición de los jueces y/o tribunales o del Ministerio que así los requiera.

La comunicación de datos a las Fuerzas y Cuerpos del Estado se hará en virtud a lo dispuesto en la normativa sobre protección de datos personales.

Derechos propiedad intelectual [www.valuatravel.com](http://www.valuatravel.com)

Valua Travel, S.L. es titular de todos los derechos de autor, propiedad intelectual, industrial, "know how" y cuantos otros derechos guardan relación con los contenidos del sitio web [www.valuatravel.com](http://www.valuatravel.com) y los servicios ofertados en el mismo, así como de los programas necesarios para su implementación y la información relacionada.

No se permite la reproducción, publicación y/o uso no estrictamente privado de los

contenidos, totales o parciales, del sitio web [www.valuatravel.com](http://www.valuatravel.com) sin el consentimiento previo y por escrito.

### **Propiedad intelectual del software**

El usuario debe respetar los programas de terceros puestos a su disposición por Valua Travel, S.L., aún siendo gratuitos y/o de disposición pública.

Valua Travel, S.L. dispone de los derechos de explotación y propiedad intelectual necesarios del software. El usuario no adquiere derecho alguno o licencia por el servicio contratado, sobre el software necesario para la prestación del servicio, ni tampoco sobre la información técnica de seguimiento del servicio, excepción hecha de los derechos y licencias necesarios para el cumplimiento de los servicios contratados y únicamente durante la duración de los mismos.

Para toda actuación que exceda del cumplimiento del contrato, el usuario necesitará autorización por escrito por parte de Valua Travel, S.L., quedando prohibido al usuario acceder, modificar, visualizar la configuración, estructura y ficheros de los servidores propiedad de Valua Travel, S.L., asumiendo la responsabilidad civil y penal derivada de cualquier incidencia que se pudiera producir en los servidores y sistemas de seguridad como consecuencia directa de una actuación negligente o maliciosa por su parte.

### **Propiedad intelectual de los contenidos alojados**

Se prohíbe el uso contrario a la legislación sobre propiedad intelectual de los servicios prestados por Valua Travel, S.L. y, en particular de:

- La utilización que resulte contraria a las leyes españolas o que infrinja los derechos de terceros.
- La publicación o la transmisión de cualquier contenido que, a juicio de Valua Travel, S.L., resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racial, xenófobo o difamatorio.
- Los cracks, números de serie de programas o cualquier otro contenido que vulnere derechos de la propiedad intelectual de terceros.
- La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso o contraviniendo lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de los mismos.
- La utilización del servidor de correo del dominio y de las direcciones de correo electrónico para el envío de correo masivo no deseado.

El usuario tiene toda la responsabilidad sobre el contenido de su web, la información transmitida y almacenada, los enlaces de hipertexto, las reivindicaciones de terceros y las acciones legales en referencia a propiedad intelectual, derechos de terceros y protección de menores.

El usuario es responsable respecto a las leyes y reglamentos en vigor y las reglas que tienen que ver con el funcionamiento del servicio online, comercio electrónico, derechos de autor, mantenimiento del orden público, así como principios universales de uso de Internet.

El usuario indemnizará a Valua Travel, S.L. por los gastos que generara la imputación de Valua Travel, S.L. en alguna causa cuya responsabilidad fuera atribuible al usuario, incluidos honorarios y gastos de defensa jurídica, incluso en el

caso de una decisión judicial no definitiva.

### **Protección de la información alojada**

Valua Travel, S.L. realiza copias de seguridad de los contenidos alojados en sus servidores, sin embargo no se responsabiliza de la pérdida o el borrado accidental de los datos por parte de los usuarios. De igual manera, no garantiza la reposición total de los datos borrados por los usuarios, ya que los citados datos podrían haber sido suprimidos y/o modificados durante el periodo del tiempo transcurrido desde la última copia de seguridad.

Los servicios ofertados, excepto los servicios específicos de backup, no incluyen la reposición de los contenidos conservados en las copias de seguridad realizadas por Valua Travel, S.L., cuando esta pérdida sea imputable al usuario; en este caso, se determinará una tarifa acorde a la complejidad y volumen de la recuperación, siempre previa aceptación del usuario.

La reposición de datos borrados sólo está incluida en el precio del servicio cuando la pérdida del contenido sea debida a causas atribuibles a Valua Travel, S.L..

### **Comunicaciones comerciales**

En aplicación de la LSSI. Valua Travel, S.L. no enviará comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por los destinatarios de las mismas.

En el caso de usuarios con los que exista una relación contractual previa, Valua Travel, S.L. sí está autorizado al envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de Valua Travel, S.L. que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente.

En todo caso, el usuario, tras acreditar su identidad, podrá solicitar que no se le haga llegar más información comercial a través de los canales de Atención al Cliente.

### **Términos y condiciones de Venta**

#### **IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR**

- Titular: Valua Travel, S.L.
- Domicilio social: C/ Muralla de Sant Llorenç, 37, 4oart 1a.. - 08302 - Mataró (Barcelona)
- CIF/NIF: B65903627
- Registro Público: Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona Tomo 43454, Folio 212, Sección a, Hoja FullB43040, Inscripción 1a.
- Teléfono: 937551607
- E-mail: [info@valuatravel.com](mailto:info@valuatravel.com)

#### **OBJETO**

Mediante el presente texto ponemos a disposición de todos los usuarios y clientes las condiciones de uso y registro que son de aplicación a nuestra plataforma de servicios online [www.valuatravel.com](http://www.valuatravel.com) y a los servicios que prestamos, quedando reflejados en éste todos los derechos y obligaciones que asisten a las partes.

Todos los usuarios que visitan o acceden a nuestra plataforma y/o que utilizan alguno de los servicios que ponemos a disposición, aceptan las condiciones de uso y la política de privacidad, así como las diferentes modificaciones y/o textos legales adicionales que sean incluidas en el futuro. En caso de no estar de acuerdo con alguna de las condiciones, puedes darte de baja del servicio en cualquier momento o en caso de no ser usuario registrado, abandonar la plataforma.

Junto a las presentes condiciones, cada uno de los servicios prestado puede quedar regulado por condiciones de uso y registro de carácter particular, siendo obligatorio en todo caso que el usuario acepte las mismas expresamente antes de su utilización y/o contratación.

## REGISTRO Y ACCESO DE USUARIOS

### 1. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO

Cualquier usuario, siempre que tenga más de 18 años y ostente poder suficiente en caso de actuar en nombre y representación de algún tercero, sea persona física o jurídica, puede registrarse en nuestra plataforma.

Para ello únicamente deberá acceder al formulario dispuesto al efecto, introducir los datos solicitados y aceptar las condiciones de uso y registro, así como la política de privacidad que regirán la relación entre el usuario y el prestador.

Mediante el usuario y contraseña introducida durante el proceso de registro el usuario podrá acceder a la plataforma para contratar y gestionar sus servicios e información, así como completar su perfil de usuario.

## CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA DE SERVICIOS

### 1. INFORMACIÓN PREVIA APLICABLE A LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 y siguientes de la Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, siempre que concurra el consentimiento de ambas partes y éste pueda ser acreditado.

A estos efectos, se entenderá que el seguimiento de todas las fases del proceso de registro y en su caso, el abono de la cantidad económica correspondiente, implica necesariamente la prestación del consentimiento expreso requerido para la contratación del servicio.

Del mismo modo, y atendiendo a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, se pone a disposición de los usuarios, de forma previa al inicio del procedimiento de contratación toda la información relativa al mismo.

Las condiciones de contratación indicadas a continuación son de aplicación directa a la contratación de todos los servicios puestos a disposición a través del portal web

[www.valuatravel.com](http://www.valuatravel.com), salvo que expresamente se disponga lo contrario.

## 2. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

El procedimiento de contratación de los servicios se lleva a cabo de forma completamente electrónica a través de nuestra plataforma, sin que exista en ningún momento presencia física de las partes y/o transacción física externa.

Cualquier persona con acceso a Internet puede llevar a cabo la contratación, con el único requisito previo de haberse registrado como usuario, siendo éste esencial para poder iniciar el procedimiento de contratación.

Las fases del procedimiento de contratación son visibles para los usuarios a lo largo de todo el procedimiento de contratación. Pueden diferenciarse 3 fases:

- Identificación del usuario.
- Selección del servicio y forma de pago.
- Confirmación del servicio.

El usuario únicamente debe seleccionar el servicio que desea adquirir y pulsar el botón de compra dispuesto al efecto. De esta forma, dará comienzo el procedimiento de contratación que seguirá siempre los pasos anteriormente indicados para todos los servicios disponibles.

Una vez seleccionado el servicio, la cantidad, los impuestos aplicables, el precio total y el medio de pago, la plataforma mostrará al usuario un resumen de la contratación realizada, junto a las condiciones de contratación aplicables, que en todo caso deberán ser expresamente aceptadas por el usuario para poder seguir el proceso de contratación.

Una vez marcada la casilla de aceptación de las condiciones de contratación, en caso de haber seleccionado como forma de pago alguno de los medios electrónicos, el usuario será directamente redireccionado a la plataforma de pago externa correspondiente para realizar el pago, sin que [www.valuatravel.com](http://www.valuatravel.com) tenga posibilidad de acceder en ningún momento a los datos de tarjetas de crédito y/o sistemas de pago del usuario.

La seguridad del procedimiento de pago se encuentra garantizada por parte de la entidad financiera.

Una vez finalizada la contratación del servicio, se mostrará una pantalla resumen de la contratación realizada.

En caso de haberse seleccionado el pago mediante tarjeta de crédito, éste se llevará a cabo a través de la TPV del banco, plataforma completamente ajena e independiente del prestador.

En el plazo máximo de 24 horas, el contratante del servicio recibirá un correo electrónico en el que se mostrará toda la información relativa al servicio contratado. Este documento es la confirmación de que la contratación se ha realizado con éxito, siendo válida como medio de acreditación para cualquier tipo de reclamación, siempre y cuando se adjunte el justificante del pago correspondiente.

El prestador informa al usuario de que todas las contrataciones realizadas quedarán registradas en un fichero para el control y gestión de contrataciones, en el que quedarán reflejados junto a la información de los servicios contratados, información adicional para garantizar la seguridad y evidencia de la correcta realización del

procedimiento.

### 3. DERECHO DE DESISTIMIENTO DE LA CONTRATACIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, junto con el artículo 45 de la Ley 7/1996, del Comercio Minorista, el usuario tiene derecho a desistir del contrato durante el plazo de 14 días naturales desde el momento en que se ha contratado el servicio.

Para ejercer el derecho al desistimiento, el usuario simplemente deberá solicitarlo por escrito a cualquiera de las direcciones mencionadas a continuación, indicando expresamente su solicitud de ejercicio del derecho de desistimiento:

- Dirección Postal: C/ Muralla de Sant Llorenç, 37, 4oart 1a.. - 08302 - Mataró (Barcelona)
- Correo electrónico: [info@valuatravel.com](mailto:info@valuatravel.com)

En cualquier caso, corresponde al consumidor y usuario probar que ha ejercitado su derecho de desistimiento conforme a lo dispuesto en este capítulo.

Una vez recibida la solicitud de ejercicio del derecho de desistimiento, procederemos a restituir la cantidad económica abonada (sin que en ningún caso se incluyan los gastos de envío y de gestión que se hubieran podido abonar inicialmente) en el plazo máximo de 30 días desde el momento de la recepción del desistimiento y siempre a través del medio utilizado para abonar el servicio, o en su defecto mediante transferencia bancaria.

El ejercicio del derecho de desistimiento requiere en todo momento que el usuario no haya consumido o disfrutado de ninguno de los servicios contratados y que no se hayan comunicado condiciones específicas del proveedor que no permitan cancelar sin gestos dentro de los primeros 14 días después de la contratación. En caso de que hubiera consumido alguno de dichos servicios, no será posible ejercer el derecho de desistimiento.

### OBLIGACIONES DEL USUARIO

El usuario, se compromete durante la vigencia del presente contrato a:

- No utilizar la plataforma o cualquiera de los elementos que la integren, para desarrollar operaciones de tiempo compartido, constituirse en proveedor de servicios de aplicaciones software en la medida en que estuvieren orientados a hacer posible el acceso de terceros a la plataforma o a cualquiera de sus componentes, a través de operaciones de alquiler, servicios administrativos o cualesquiera otros de análoga consideración, compartiéndolos o poniéndolos a disposición de terceros.
- No someter la plataforma o cualesquiera de sus elementos, a actividades encaminadas, directa o indirectamente a la descompilación de su software, que impliquen su sometimiento a operaciones de naturaleza inversa a las

que determinaron su construcción o que, en último término, constituyan o puedan constituir operaciones de ingeniería inversa, descompilación o desensamblado. Ninguno de los apartados del presente contrato podrá entenderse como una autorización de acceso al código fuente de la plataforma.

- No publicar la plataforma, ni utilizarla como sistema de gestión e intercambio de información y/o documentación ilegal, contraria a la moral o al orden público, contraria a los derechos de autor y/o de propiedad industrial.
- No someter a la plataforma a cargas de trabajo orientadas a la desestabilización de la misma, encontrándose entre éstas, ataques de denegación de servicio (DDoS) o situaciones semejantes. En caso de detectarse este tipo de situaciones, el nivel de servicio acordado, no será de aplicación, siendo considerada una situación de emergencia, no asumiendo por tanto Valua Travel, S.L. responsabilidad alguna por la falta de disponibilidad del servicio.
- No realizar actos de ingeniería inversa, toma de requisitos y demás actividades encaminadas a desarrollar una plataforma online idéntica o semejante a la puesta a disposición por parte de [www.valuatravel.com](http://www.valuatravel.com), pudiendo ser considerada esta actividad como un acto de competencia desleal y vulneración de los derechos de propiedad intelectual e industrial que el prestador ostenta sobre la plataforma.
- No traducir, adaptar, mejorar, transformar, modificar ni corregir la plataforma o cualquiera de los elementos que la integren, no pudiendo incorporar la misma a otros software o portales propios o provistos por terceros.
- No retirar, suprimir, alterar, manipular ni en modo alguno modificar aquellas notas, leyendas, indicaciones o símbolos que el prestador, como legítimo titular de los derechos, incorpore a sus propiedades en materia de propiedad intelectual o industrial (como por ejemplo, copyright, ©, ® y TM, etc.) ya fuera en la propia plataforma como en el material asociado.
- Aceptar que [www.valuatravel.com](http://www.valuatravel.com) pueda introducir en el sitio web publicidad contextualizada o no.
- Abonar las cantidades económicas expresamente indicadas en el presente contrato en tiempo y forma.
- Poner en conocimiento del prestador cualquier hecho o situación que hubiera ocurrido que pudiera poner en riesgo la seguridad en el acceso por parte de usuarios autorizados.
- Queda prohibido forzar fallos o buscar brechas de seguridad en la plataforma.

## GARANTÍAS Y RESPONSABILIDADES

Estamos profundamente comprometidos con que nuestros servicios funcionen correctamente y conforme a las condiciones acordadas con nuestros usuarios. No obstante, en ocasiones es posible que se produzcan, especialmente por la intervención de terceros mal intencionados, situaciones que pudieran provocar responsabilidades.

En este sentido, a continuación os indicamos aquellas situaciones en las que no nos hacemos responsables de las actuaciones de los usuarios, asumiendo éstos todas las responsabilidades derivadas:

- En caso de que aparezca publicada en la plataforma información que no hubiera sido alojada por nuestra parte o que en su caso hubiera sido publicada por un tercero ajeno a la organización.
- En caso de que la plataforma no se encuentre operativa por razones técnicas imputables a terceros o causas imprevisibles y/o de fuerza mayor.

- En caso de que el usuario almacene o cualquier tercero, difunda, publique o distribuya en la plataforma cualquier tipo de material difamatorio, injurioso, discriminatorio, que incite a la violencia o que vaya contra la moral, el orden público, los derechos fundamentales, las libertades públicas, el honor, la intimidad o la imagen de terceros.
- En caso de que el usuario o cualquier tercero utilice la plataforma para introducir datos, virus, código malicioso, hardware o cualquier otro instrumento o dispositivo electrónico o físico, y se causen daños a los sistemas de otros usuarios.

Los servicios puestos a disposición y comercializados a través de [www.valuatravel.com](http://www.valuatravel.com) son provistos por parte de terceras compañías ajenas y completamente independientes del prestador. Por ello, [www.valuatravel.com](http://www.valuatravel.com) no se hace responsable en caso de los fallos puntuales en la continuidad del servicio o en su caso en la falta de disponibilidad puntual del mismo.

En caso de que los servicios contratados por parte del usuario no se encuentren disponibles durante un plazo de más de 72 horas desde el momento de la notificación de la incidencia, el usuario queda facultado para solicitar al prestador la rescisión del presente contrato y la devolución de las cantidades económicas correspondientes a los servicios no disfrutados, que serán debidamente reembolsadas a través del mismo medio que hubiera sido realizado el pago inicial o en su caso mediante transferencia bancaria.

En caso de que cualquiera de los contenidos accesibles a través de la plataforma fueran contrarios a la normativa vigente, nos comprometemos a proceder a su retirada inmediata, tan pronto tengamos conocimiento y corroboremos los hechos.

## DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Desde [www.valuatravel.com](http://www.valuatravel.com) estamos profundamente comprometidos con la protección de los derechos de propiedad intelectual. Es por ello que hemos establecido las siguientes condiciones y políticas:

### 1. RELATIVOS A LA PLATAFORMA ONLINE

El prestador garantiza al usuario que es el legítimo propietario de la plataforma y que ésta no se encuentra inmersa en ningún tipo de disputa legal previa a la firma del presente contrato.

El usuario reconoce expresamente que el prestador ostenta todo derecho, título e interés sobre la plataforma y los desarrollos informáticos asociados al servicio, así como sobre todos sus módulos, modificaciones y actualizaciones y sobre cualquier elemento y/o funcionalidad que fuera desarrollada sobre la misma, con independencia de si éste ha sido solicitado por el usuario o no. A estos efectos, se incluye sin limitación alguna, el reconocimiento de la titularidad del prestador de todos los derechos de autor, propiedad intelectual, y/o industrial, pudiendo explotar la plataforma, sin restricción alguna de naturaleza temporal, territorial, relativa a medios de difusión o modalidades de explotación y sin más limitaciones que las establecidas en las leyes.

La estructura, características, códigos, métodos de trabajo, sistemas de información e intercambio de la misma, herramientas de desarrollo, know-how, metodologías, procesos, tecnologías o algoritmos que constituyan y/o puedan constituir la plataforma, son propiedad exclusiva del prestador, encontrándose debidamente

protegidos por las leyes nacionales e internacionales de propiedad intelectual y/o industrial, no pudiendo ser objeto de ulterior modificación, copia, alteración, reproducción, adaptación o traducción por parte del usuario, sin que exista el previo consentimiento expreso por parte del prestador.

Del mismo modo, todos los manuales de uso, textos, dibujos gráficos, bases de datos, que complementan la plataforma y/o los materiales asociados a ésta, son propiedad del prestador, sin que pueda ser objeto de ulterior modificación, copia, alteración, reproducción, adaptación o traducción por parte del usuario.

La puesta a disposición en modo servicio de la plataforma o el mero acceso por parte del usuario no implica, en ningún caso, la cesión de su titularidad, ni la concesión de un derecho de uso a favor del usuario distinto del expresado en estas condiciones.

Con el fin de que el usuario pueda utilizar la plataforma, propiedad exclusiva del prestador, ésta cede en virtud del presente contrato una licencia de uso a favor del usuario de carácter no exclusivo, de ámbito temporal limitado a cada periodo de conexión, de ámbito espacial ilimitado en la medida en que puede accederse desde cualquier equipo con Internet, intransferible, revocable y no sublicenciable.

En cualquier caso, queda absolutamente prohibida cualquier tipo de reproducción, imitación, transmisión, traducción, modificación, elaboración de obra derivada y/o comunicación pública, con independencia del medio empleado para ello, asumiendo en caso contrario el usuario infractor todas las responsabilidades directas o derivadas que pudieran llegar a producirse.

Para cualquier aspecto que no se encuentre expresamente reconocido en el presente contrato, se entenderá reservados todos los derechos a favor del prestador siendo necesaria la autorización escrita por parte de éste para poder llevarlo a cabo.

## 2. RELATIVOS A LOS CONTENIDOS E INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS

Todos los contenidos e informaciones publicadas o gestionados por parte de los usuarios en la plataforma son propiedad exclusiva de éste, siendo [www.valuatravel.com](http://www.valuatravel.com) un mero prestador de servicios de la sociedad de la información encargado del almacenamiento de datos.

El prestador no recibe ningún tipo de derecho de propiedad intelectual por el hecho de que el usuario los aloje o gestione en su plataforma, por lo que en ningún caso podrá tratarlos para fines diferentes a los directamente relacionados con la prestación de los servicios efectivamente contratados.

## CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

De conformidad con lo dispuesto por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos, todos los datos de carácter personal facilitados durante la utilización de la plataforma y durante la prestación de los servicios serán tratados de conformidad con lo dispuesto en la Política de Privacidad, que todo usuario debe aceptar expresamente y de forma previa para poder registrarse.

Todo usuario que acepte las presentes condiciones de uso, aceptan de forma informada, expresa e inequívoca nuestra Política de Privacidad, asistiéndole en este sentido los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a

sus datos de carácter personal, pudiendo ejercerlos según se informa en la mencionada Política de Privacidad.

#### CONDICIONES TEMPORALES

Las presentes condiciones entrarán en vigor en la fecha de la contratación del servicio y tendrán una duración de un año, renovándose de forma tácita por períodos anuales.

Cualquiera de las partes podrá dar por finalizado el presente contrato mediante comunicación expresa y escrita a la otra parte, al menos con 30 días de antelación al inicio del período siguiente.

No obstante, aquellos servicios que sean de consumo y que sean contratados en paquetes o promociones, podrán tener una duración determinada y específica inferior a la indicada, que en todo caso será mostrada antes de proceder a la contratación.

#### CONDICIONES ECONÓMICAS

Las tarifas aplicables a cada uno de los servicios ofrecidos a través de la plataforma serán única y exclusivamente aquellas que se encuentren publicadas en la plataforma online, siendo éstas las únicamente válidas, salvo error tipográfico o de transcripción, caso en el que el prestador se compromete a modificarlas inmediatamente.

En caso de que la modalidad de pago sea mediante domiciliación bancaria, el usuario acepta expresamente que el prestador realice periódicamente en los plazos indicados, los cargos económicos correspondientes en la cuenta bancaria del usuario.

El prestador se reserva el derecho a anular las contrataciones realizadas durante el plazo de 7 días desde el momento de su realización en caso de que detecte la existencia de errores tipográficos o de transcripción en el precio y/o los impuestos aplicados a la transacción.

El prestador se reserva el derecho a realizar cualquier tipo de modificación sobre las tarifas de cada servicio, comprometiéndose éste a publicarlas en la plataforma de forma visible para los usuarios. Salvo disposición en contrario, la modificación de tarifas no tendrá carácter retroactivo.

Todos los servicios contratados serán debidamente facturados y abonados de forma previa a la prestación de los servicios o a mes vencido, dependiendo de la modalidad de contratación empleada.

Las cantidades económicas únicamente podrán ser abonadas mediante domiciliación bancaria o mediante tarjeta de crédito, no contando en ningún momento el prestador con acceso a ningún dato bancario o de las tarjetas de crédito.

Todas las tarifas se verán incrementadas con el importe correspondiente a los impuestos vigentes en la fecha de emisión de la factura, quedando debidamente reflejados en el resumen de cada compra.

#### SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SERVICIO TÉCNICO

El prestador pone a disposición del usuario un servicio de atención al usuario y asistencia técnica conforme a las siguientes características:

- Horario: 08:30/18h
- Teléfono: +34 937551607
- Email: [info@valuatravel.com](mailto:info@valuatravel.com)

Salvo disposición particular en contrario, el servicio de atención al usuario será exclusivamente prestado en castellano.

## EXTINCIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato puede ser extinguido siempre que se produzca alguna de las siguientes circunstancias:

- Incumplimiento de las obligaciones dispuestas en el presente contrato.
- Por el transcurso de su plazo de duración, siempre que alguna de las partes hubiera manifestado expresamente con al menos 30 días de antelación su voluntad de no renovar automáticamente el contrato.
- La declaración de concurso de acreedores de la otra parte, o el inicio de cualquiera de dichos procedimientos o equivalente ante las autoridades competentes, y se incumplan reiteradamente las obligaciones por parte de ésta, ya fuera presentada por alguna de las partes o por parte de algún tercero.
- En caso de que no se abonen conforme a los plazos y forma acordados las cantidades económicas correspondientes. El servicio será automáticamente bloqueado el día siguiente al momento en que se produzca el impago. Para su reactivación únicamente será necesario realizar el abono de la cantidad económica que corresponda.
- La disolución, liquidación o pérdida de personalidad jurídica de alguna de las partes.
- Cualquier cambio o variación sustancial de las condiciones esenciales que fueron indicadas en el presente contrato para llevar a cabo la celebración del presente contrato.

Del mismo modo, para que el contrato pueda ser rescindido plenamente, el usuario deberá abonar todas aquellas cantidades económicas que siguieran pendientes, sin que exista posibilidad de rescisión plena sin el cumplimiento de esta obligación considerada esencial.

En caso de que el contrato sea rescindido de forma unilateral por parte del usuario, sin causa debidamente probada y justificada, este renuncia a cualquier tipo de reclamación de las cantidades económicas abonadas hasta la fecha.

## RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Para toda cuestión litigiosa o que incumba a la plataforma o cualquiera de los servicios que de ella dependan, será de aplicación la legislación española, siendo competentes para la resolución de todos los conflictos derivados o relacionados con su uso, los Juzgados y Tribunales de Barcelona, siempre que la legislación aplicable no disponga expresamente que la competencia corresponda a los juzgados o tribunales de otro fuero.

## CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

## a) Contratación del viaje combinado

### 1. Información precontractual

1. Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado u oferta correspondiente, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, entregarán al viajero el formulario de información normalizada para los contratos de viaje combinado, así como el resto de las características e información del viaje de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
2. Las personas con movilidad reducida que deseen recibir información precisa sobre la idoneidad del viaje de acuerdo con sus necesidades especiales, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo, deberán poner en conocimiento de la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, tal situación para que se les pueda facilitar información a tal efecto. Según lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el viaje se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes en el viaje.
3. La información precontractual facilitada al viajero conforme a los apartados a), c), d), e) y g) del artículo 153.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, formará parte integrante del contrato de viaje combinado y no se modificará salvo que la agencia de viajes y el viajero lo acuerden expresamente. La agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, antes de celebrarse el contrato de viaje combinado, comunicarán al viajero de manera clara, comprensible y destacada, todos los cambios de la información precontractual.

### 2. Información sobre disposiciones aplicables a pasaportes, visados y vacunas

1. La agencia tiene el deber de informar sobre las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia, así como sobre las condiciones aplicables a los viajeros en materia de pasaportes y de visados, incluido el tiempo aproximado para la obtención de los visados, y responderá de la corrección de la información que facilite.
2. El viajero deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y la referida a las formalidades sanitarias. Todos los daños que puedan derivarse de la falta de esa documentación serán de su cuenta, y en particular, los gastos producidos por la interrupción del viaje y su eventual repatriación.
3. Si la agencia acepta el encargo del viajero de tramitar los visados necesarios para alguno de los destinos previstos en el itinerario, podrá exigir el cobro del coste del visado, así como de los gastos de gestión por los trámites que deba realizar ante la representación diplomática o consular correspondiente. En este caso, la agencia responderá de los daños que le sean imputables.
4. Sin perjuicio a lo descrito en el punto 2, en viajes en la Unión Europea. Los menores de edad nacionales de la UE necesitan una autorización del padre / madre o tutor para realizar el viaje, en viajes internacionales es necesario que esta autorización la emita la autoridad competente. Esta autorización siempre tiene que ir acompañada del documento nacional de identidad o pasaporte (siempre vigentes).

### 3. Solicitud de reserva

1. El viajero que desea contratar un viaje combinado realiza una "solicitud de reserva". Tras esa solicitud la agencia detallista o, si conviene, la agencia organizadora, se comprometen a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva.
2. Si la agencia ha aceptado gestionar la reserva será responsable de los errores técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles y de los errores cometidos durante el proceso de reserva.
3. La agencia no será responsable de los errores de la reserva atribuibles al viajero o que sean causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

#### 4. Confirmación de la reserva

La perfección del contrato de viaje combinado se produce con la confirmación de la reserva. Desde ese instante el contrato de viaje combinado es de obligado cumplimiento para ambas partes.

#### 5. Calendario de pago

1. En el momento de la confirmación de la reserva el consumidor deberá abonar el 20% del precio del viaje combinado, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un importe distinto 45 días después de la confirmación se tendrá que abonar un 40% adicional.
2. El pago del 40% del precio restante deberá efectuarse a más tardar 35 días antes de la salida, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un calendario de pagos distinto.
3. Si el viajero no cumple con el calendario de pagos, la agencia podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para la resolución del viaje por el viajero antes de la salida prevista en la Cláusula 13. b) Reglas aplicables a las prestaciones del viaje combinado

#### 6. Prestaciones

Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al consumidor en la información precontractual y no se modificarán salvo que la agencia de viajes y el viajero lo acuerden expresamente según lo previsto en la Cláusula 1.3. Con antelación al inicio del viaje, la agencia de viajes proporcionará al viajero los recibos, vales y billetes necesarios para la prestación de servicios.

#### 7. Alojamiento

Salvo que otra cosa se indique en la información precontractual o en las condiciones particulares del contrato:

- a. En relación con aquellos países en los que existe clasificación oficial de establecimientos hoteleros o de cualquier otro tipo de alojamiento, el folleto recoge la clasificación turística que se otorga en el correspondiente país.
- b. El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país y alojamiento.
- c. Las habitaciones o camarotes triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles más una o dos camas, que suelen ser un sofá-cama o una plegable, excepto en ciertos establecimientos donde en lugar de camas adicionales se emplean dos camas más grandes.

#### 8. Transporte

1. El viajero debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia de viajes.
2. La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el viajero lleve consigo serán de su exclusiva cuenta y riesgo mientras se encuentren bajo la custodia del viajero.

#### 9. Otros servicios

1. Por regla general, el régimen de pensión completa incluye desayuno continental, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión, salvo que se indique de otro modo, incluye desayuno continental, cena y alojamiento. Por regla general, dichas comidas no incluyen las bebidas.
2. Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si así constan en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.
3. La presencia de mascotas sólo será aceptada si así consta en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.

#### c) Derechos y obligaciones de las partes antes del inicio del viaje

#### 10. Modificación del contrato

1. La agencia organizadora sólo podrá modificar las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje si el cambio es insignificante y la propia agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, informan al viajero de dicho cambio en soporte duradero de manera clara, comprensible y destacada.
2. Si antes del inicio del viaje la agencia organizadora se ve obligada a realizar cambios sustanciales de alguna de las principales características de los servicios del viaje o no puede cumplir con algún requisito especial del viajero previamente aceptado, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista lo pondrá en conocimiento del viajero sin demora, de forma clara, comprensible y destacada, en soporte duradero y la comunicación deberá contener:
  - o Las modificaciones sustanciales propuestas y, si procede, su repercusión en el precio;
  - o Un plazo razonable para que el viajero informe de su decisión;
  - o La indicación de que si el viajero no comunica la decisión en el plazo indicado se entenderá que rechaza la modificación sustancial y que, por lo tanto, opta por resolver el contrato sin penalización alguna; y
  - o Si la agencia puede ofrecerlo, el viaje combinado substitutivo ofrecido y su precio. El viajero podrá optar entre aceptar la modificación propuesta o resolver el contrato sin penalización. Si el viajero opta por resolver el contrato podrá aceptar un viaje combinado substitutivo que, en su caso, le ofrezca la agencia organizadora o la agencia detallista. Dicho viaje substitutivo deberá ser, a ser posible, de calidad equivalente o superior. Si la modificación del contrato o el viaje substitutivo dan lugar a un viaje de calidad o coste inferior, el viajero tiene derecho a una reducción adecuada del precio. En el caso de que el viajero opte por resolver el contrato sin penalización o no acepte el viaje combinado substitutivo ofrecido, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia detallista, reembolsarán todos los pagos realizados en concepto del viaje, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato. A estos efectos, se aplicará lo dispuesto en los apartados 2 al 6 de la Cláusula 22.

## 11. Revisión del precio

1. 1. Los precios sólo podrán incrementarse por parte de la agencia hasta los 20 días naturales previos a la salida. Además, dicho incremento sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones:
  - a. De los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje organizado.
  - b. Del precio de los transportes de pasajeros derivado del combustible o de otras formas de energía.
  - c. Del 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.
2. En el contrato se indicará la fecha en la que se han calculado los conceptos expuestos en el apartado anterior para que el viajero tenga conocimiento de la referencia para calcular las revisiones de precio.
3. La agencia organizadora o, en su caso, la agencia detallista notificará el aumento al viajero, de forma clara y comprensible, con una justificación de este incremento y le proporcionarán su cálculo en soporte duradero a más tardar 20 días antes del inicio del viaje.
4. Sólo en el supuesto de que el incremento del precio suponga un aumento superior al 8% del precio del viaje, el viajero podrá resolver el contrato sin penalización. En tal caso será aplicable lo dispuesto en la Cláusula 10.
5. El viajero tendrá derecho a una reducción del precio del viaje por variaciones producidas en los conceptos detallados en los apartados a), b) y c) de la Cláusula 11.1. En tales casos, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia detallista, de dicha reducción del precio deducirán los gastos administrativos reales de reembolso al viajero.

## 12. Cesión de la reserva

1. El viajero podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas, en el folleto, programa u oferta de viaje combinado y en el contrato, para realizar el viaje combinado.
2. La cesión deberá ser comunicada, en soporte duradero, a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista, con una antelación mínima de 7 días naturales a la fecha de inicio del viaje, la cual únicamente podrá repercutir al viajero los costes efectivamente soportados a causa de la cesión.
3. En todo caso, el viajero y la persona a quien haya cedido la reserva responden solidariamente ante la agencia del pago del resto del precio, así como de cualquier comisión, recargo y otros costes adicionales que pudiera haber causado la cesión.

## 13. Resolución del viaje por el viajero antes de la salida del viaje

1. El viajero podrá resolver el contrato en cualquier momento previo al inicio del viaje y en tal caso, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia detallista, podrán exigirle que pague una penalización que sea adecuada y justificable. En el contrato se podrá especificar una penalización tipo que sea razonable basada en la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje. Si en el contrato no se prevé una penalización tipo, el importe de la penalización por la resolución equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje. Por lo que, en tales casos, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia

detallista, reembolsará cualquier pago que se hubiera realizado por el viaje combinado, menos la penalización correspondiente.

2. No obstante, si concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el destino o en las intermediaciones que afecten significativamente a la ejecución del viaje o al transporte de los pasajeros al lugar de destino, el viajero podrá resolver el contrato antes de su inicio sin penalización alguna y con derecho a reembolso de todos los pagos a cuenta del viaje que hubiera efectuado deduciendo los costes de cancelación de los proveedores.
3. Dichos reembolsos o devoluciones se realizarán al viajero, descontando la penalización correspondiente en el caso del apartado 1 anterior, en un plazo no superior a 14 días naturales después de la terminación del contrato de viaje combinado.

#### 14. Cancelación de viaje por el organizador antes de la salida del viaje

Si la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, cancelan el contrato por causas no imputables al viajero, deberán reintegrar la totalidad de los pagos realizados por el viajero en un plazo no superior a 14 días naturales desde la terminación del contrato. La agencia no será responsable de pagar ninguna compensación adicional al viajero si la cancelación se debe a que:

- a. El número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y la agencia organizadora, o en su caso, la agencia minorista, notifican al viajero la cancelación en el plazo fijado en el mismo, que a más tardar será de:
  - o 20 días antes del inicio en caso de viajes de más de 6 días de duración.
  - o 7 días en viajes de entre 2 y 6 días.
  - o 48 horas en viajes de menos de 2 días.
- b. El organizador se ve en imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

#### 15. Desistimiento antes del inicio del viaje en contratos celebrados fuera del establecimiento/

En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento (entendiéndose como tales aquellos definidos en el artículo 92.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007), el viajero podrá desistir del viaje contratado por cualquier causa y sin penalización, con derecho a devolución del precio abonado en concepto del viaje, dentro de los 14 días siguientes a la celebración del contrato.

#### d) Derechos y obligaciones de las partes después del inicio del viaje

#### 16. Deber de comunicación cualquier falta de conformidad del contrato

Si el viajero observa que cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el viajero deberá informar de la falta de conformidad a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias del caso.

#### 17. Subsanación cualquier falta de conformidad del contrato y no prestación, según lo convenido en el contrato, de una parte significativa de los servicios de viaje

1. Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, la agencia organizadora y, en su caso, la

agencia detallista, deberán subsanar la falta de conformidad, excepto si resulta imposible o tiene un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios del viaje afectados. En caso de que no se subsane la falta de conformidad será de aplicación lo dispuesto en la Cláusula 22.

2. Si no concurre ninguna de las excepciones anteriores y una falta de conformidad no se subsana en un plazo razonable establecido por el viajero o la agencia se niega a subsanarla o requiere de solución inmediata, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios a tal efecto.
3. Cuando una proporción significativa de los servicios del viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia detallista, ofrecerán sin coste adicional fórmulas alternativas adecuadas para la normal continuación del viaje y, también, cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado. Dichas fórmulas alternativas, a ser posible, deberán ser de calidad equivalente o superior y si fueran de calidad inferior, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia detallista aplicará una reducción adecuada del precio. El viajero sólo podrá rechazar las alternativas ofrecidas si no son comparables a lo acordado en el viaje combinado o si la reducción de precio es inadecuada.
4. Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y la agencia organizadora o, en su caso, la agencia detallista no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, éste podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 22.
5. Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o el viajero rechaza por no ser comparables a lo acordado en el viaje o por ser inadecuada la reducción de precio ofrecida, el viajero tendrá derecho, tanto a una reducción de precio como a una indemnización por daños y perjuicios, sin que se ponga fin al contrato de viaje combinado, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 22.
6. En los casos detallados en los apartados 4 y 5 anteriores, si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, estarán también obligadas a ofrecer la repatriación al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

#### 18. Imposibilidad de garantizar retorno según lo previsto en el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias

1. Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo previsto en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia 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, salvo que en la normativa europea de derechos de los pasajeros se establezca un período distinto.
2. La limitación de costes establecida en el apartado anterior no será aplicable a las personas con discapacidad o movilidad reducida (tal y como se definen en la Cláusula 1.2 anterior) ni a sus acompañantes, a mujeres embarazadas, a menores no acompañados, ni tampoco a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista, al menos 48 horas antes del inicio del viaje.

#### 19. Deber de colaboración del viajero al normal desarrollo del viaje

El viajero deberá seguir las indicaciones que le facilite agencia organizadora, la detallista o sus representantes locales para la adecuada ejecución del viaje, así como a las reglamentaciones que son de general aplicación a los usuarios de los servicios comprendidos en el viaje combinado. En particular, en los viajes en grupo guardará el debido respeto a los demás participantes y observará una conducta que no perjudique el normal desarrollo del viaje.

## 20. Deber de asistencia de la agencia

1. La agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, están obligadas a proporcionar una asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, especialmente en el caso de circunstancias extraordinarias e inevitables.
2. En concreto dicha asistencia debe consistir en:
  - a. Suministro de información adecuada de servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular; y
  - b. Asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas alternativas.
3. Si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero, la agencia organizadora y, en su caso la agencia minorista, podrán facturar un recargo razonable por dicha asistencia al viajero. Dicho recargo no podrá superar los costes reales en los que haya incurrido la agencia.

## e) Responsabilidad contractual por cumplimiento defectuoso o incumplimiento

### 21. Responsabilidad de las agencias de viaje.

1. La agencia organizadora y la agencia minorista responderán solidariamente frente al viajero del correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado. Quien responda ante el viajero tendrá el derecho de repetición frente al operador al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.
2. La agencia organizadora y la agencia minorista responderán frente al viajero tanto si ejecutan ellas mismas las prestaciones comprendidas en el viaje combinado como si las llevan a cabo sus auxiliares u otros prestadores de servicios.

### 22. Derecho a reducción del precio, indemnización y limitaciones

1. El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido una falta de conformidad.
2. El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador o, en su caso, del detallista por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad del contrato.
3. El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso, el minorista, demuestran que la falta de conformidad es:
  - a. Imputable al viajero;
  - b. Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable; o,
  - c. Debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.
4. Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, las limitaciones acerca del alcance o condiciones de pago de indemnizaciones por los prestadores de servicios incluidos en el viaje aplicarán a las agencias organizadoras y agencias minoristas.

5. Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado no estén regidas por convenios internacionales: (i) no se podrán limitar contractualmente las indemnizaciones que en su caso pueda corresponder pagar a la agencia por daños corporales o por perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia; y (ii) el resto de indemnizaciones que puedan tener que pagar las agencias quedarán limitadas al triple del precio total del viaje combinado.
6. La indemnización o reducción de precio concedida en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007 y la concedida en virtud de los reglamentos y convenios internacionales relacionados en el artículo 165.5 del mismo Real Decreto Legislativo 1/2007, se deducirán una de la otra a fin de evitar exceso de indemnización.

#### f) Reclamaciones y acciones derivadas del contrato

#### 23. Ley Aplicable

Este contrato de viaje combinado se rige por lo acordado entre las partes y por lo establecido en estas condiciones generales, en las normas autonómicas vigentes y aplicables, así como por lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y los usuarios y otras leyes complementarias.

#### 24. Reclamaciones a la agencia

1. Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el viajero podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia detallista y/o la agencia organizadora minorista detallista y/u organizadora a las direcciones postales y/o direcciones de correo electrónico informadas por las agencias de viajes a tal efecto.
2. En el plazo máximo de 30 días, la agencia deberá contestar por escrito las reclamaciones formuladas.

#### 25. Resolución alternativa de conflictos

1. En cualquier momento, el consumidor y la agencia podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan a tal efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.
2. El consumidor podrá dirigir sus reclamaciones a la Junta Arbitral de Consumo que sea competente. El conflicto se podrá someter a arbitraje si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo (en cuyo caso la agencia avisará debidamente de ello al consumidor) o, si la agencia pese a no estar adherida acepta la solicitud de arbitraje del consumidor. No pueden ser objeto del arbitraje de consumo las reclamaciones en las que concurren intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito. En caso de celebrarse un arbitraje de consumo, el laudo que dicte el tribunal arbitral designado por la Junta Arbitral de Consumo resolverá la reclamación presentada con carácter definitivo y será vinculante para ambas partes.
3. Si la agencia organizadora y/o, en su caso, la agencia detallista, están adheridas a algún sistema de resolución alternativa de litigios o están obligadas a ello por alguna norma o código de conducta, informarán de tal circunstancia al viajero antes de la formalización del contrato de viaje combinado.

#### 26. Acciones judiciales

1. Si la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, el viajero podrá reclamar en vía judicial.
2. Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben por el transcurso del plazo de dos años.