

Condiciones

BudgetAir.com Condiciones generales

BudgetAir.com es un nombre comercial de Travix Nederland B.V. Para más información acerca de nuestra empresa rogamos consulten el apartado Quiénes Somos. Nuestra empresa dispone de acreditación de la IATA (www.iata.org). BudgetAir.com es un proveedor de servicios en el ámbito de viajes. A través de este sitio web, BudgetAir.com ofrece información y asesoría, así como la posibilidad de hacer reservas. BudgetAir.com presta dichos servicios a petición del usuario. Las condiciones generales de reserva son aplicables a todas las formas de prestación de servicio ofrecidas por BudgetAir.com. Existen diversas excepciones.

BudgetAir.com puede realizar reservas para usted. Nosotros negociamos un acuerdo entre usted y el proveedor de servicios de su elección. BudgetAir.com no es parte del acuerdo final. BudgetAir.com interviene como mero encargado de la gestión de su reserva y cualquier pago que se haga en nombre del cliente al proveedor se hace a título de mero encargo del cliente. Por ejemplo, BudgetAir.com puede hacer reservas para usted de billetes de avión, alquiler de coche, habitaciones de hotel y seguros.

Con relación a los datos personales recogidos de los clientes, el uso y el tratamiento de dichos datos se ajustarán a lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. El cliente puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación y cancelación en cuanto a sus datos, dirigiéndose a nuestro servicio de atención al cliente. Se guardará un ejemplar electrónico del contrato durante 7 años, según lo que establece la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. Véase también nuestra declaración de privacidad.

BudgetAir.com no es responsable de la correcta ejecución de los servicios reservados. Las condiciones de entrega del proveedor de servicio de que se trate, por ejemplo, la línea aérea o el hotel, serán de aplicación, con carácter general, a dichos servicios. Se puede solicitar dichas condiciones directamente al proveedor. Evidentemente, BudgetAir.com es responsable de la correcta ejecución de los servicios propios prestados, tales como la correcta asesoría y la correcta tramitación de la reserva.

Usted es personalmente responsable de facilitar la información necesaria para efectuar y ejecutar una reserva correcta. Ello implica, por ejemplo, facilitar correctamente su nombre y apellidos, domicilio, dirección de correo electrónico, lugar de residencia, fecha de nacimiento, nacionalidad etc. Asimismo es su responsabilidad personal llevar consigo la documentación de viaje apropiada (pasaporte, visado, certificados de vacunación) cuando va a iniciar el viaje. BudgetAir.com le podrá facilitar información general sobre este aspecto en un correo electrónico.

En general, cuando usted realice una reserva, BudgetAir.com le enviará confirmación de forma inmediata. En caso de que ello no fuera posible, se le enviaría la confirmación por correo electrónico o correo ordinario. BudgetAir.com podrá cobrar un cargo por la prestación de sus servicios, siempre que informe al cliente de ello previamente.

Les informamos a los clientes que viajen a Estados Unidos que las autoridades locales podrán acceder a sus datos personales a los efectos de realizar comprobaciones de seguridad obligatorias. Sus datos sólo se emplearán para fines de seguridad. Al hacer una reserva usted confirma que no se opone a ello.

La ley española es aplicable al presente contrato por lo que las partes se someten a los Juzgados y Tribunales

españoles. **Qué condiciones son aplicables a su viaje o tramo de su viaje?**

Billete de servicios regulares: Las Condiciones de Reserva, las condiciones supletorias de BudgetAir.com y las condiciones de transporte de la línea aérea.

Vuelo chárter: Las Condiciones de Reserva y las condiciones supletorias de BudgetAir.com

Viaje combinado (paquete dinámico): Las condiciones de viaje, las condiciones supletorias de BudgetAir.com y las condiciones del proveedor de servicio de que se trate;

Hotel(es)/Coche(s): Hoteles y coches individuales, las Condiciones de Reserva, las Condiciones Supletorias de BudgetAir.com así como las condiciones del proveedor de que se trate.

Las presentes condiciones contemplan información, asesoría, negociación y reservas realizadas desde y por BudgetAir.com. Se produce a través de información, asesoría y control desde nuestro sitio web y por correo electrónico y teléfono. Incluso cuando usted emprende acciones por su propia cuenta, BudgetAir.com negocia en su nombre y realiza las reservas. Toda manifestación al respecto en las presentes condiciones debe entenderse de acuerdo con lo aquí expuesto.

Las siguientes condiciones se exponen a continuación:

- Condiciones Generales de Reserva
- Condiciones Generales de Viaje
- Condiciones Supletorias de BudgetAir.com

Condiciones Generales de Reserva

Artículo 1 - Introducción

1. En las presentes condiciones, las siguientes palabras tendrán los significados que se indiquen: *Agente de viajes*: la persona que, en el desarrollo de su actividad, facilita asesoría e información y actúa en calidad de intermediario en el proceso de celebrar contratos en el ámbito de viajes.
Proveedor de servicio: la empresa de transporte, el proveedor de alojamiento, el organizador del viaje y/o cualquier otro proveedor de servicios en el ámbito de viajes, en el sentido más amplio, con el que el viajero suscribe un contrato y que, con el debido cumplimiento de las condiciones aplicables, es responsable de prestar el servicio.
Viajero:
 - a. El cliente (cliente registrado), o
 - b. la persona en cuyo nombre se han contratado los servicios prestados por el agente de viajes y que ha aceptado dicha condición.*Pedido*: el contrato entre el viajero y el agente de viajes, por el que el agente de viajes queda obligado a prestar servicios a favor del viajero en el ámbito de viajes, en el sentido más amplio.
Días hábiles: De lunes a viernes de 09:00 horas a 17:30 horas y sábado y domingo de 10:00 a 17:00 horas, excepto fiestas oficiales, salvo que el agente de viajes indique expresamente que se aplique un horario diferente.
2. El agente de viajes (o la oficina de reservas) es un proveedor de servicios en el ámbito de viajes. Puede informar, asesorar y hacer reservas. El agente de viajes presta dichos servicios a su petición. Las condiciones de reserva son aplicables a todas las modalidades de prestación de servicios ofrecidas por el agente de viajes. Hay diversas excepciones.
3. Si el viajero reserva un viaje a un organizador de viajes, sujeto a las Condiciones Generales de Viaje, entonces dichas Condiciones Generales de Viaje serán de aplicación a todo el proceso: desde la asesoría hasta la ejecución del viaje combinado. Si el agente de viajes organiza viajes de forma independiente o vende viajes de un touroperador que no tenga su domicilio social en los Países Bajos, se le considera el organizador del viaje para dicho viaje. Las Condiciones Generales de Viaje también serán de aplicación a dicho viaje.
4. El agente de viajes puede realizar una reserva por cuenta del viajero. Negocia un acuerdo entre el viajero y el proveedor de servicios escogido por el viajero. El agente de viajes no es parte del acuerdo final. Podrá, por ejemplo, hacer reservas para billetes de avión, billetes de tren, entradas de teatro, y habitaciones de hotel, así como tramitar seguros para el viajero.
5. El agente de viaje no es responsable de la correcta ejecución de los servicios reservados con su mediación. Las condiciones de entrega del proveedor del servicio de que se trate, por ejemplo, de la línea aérea o del hotel, serán de aplicación a dichos servicios, con carácter general. Evidentemente, el agente de viajes es responsable de la correcta ejecución de los servicios propios prestados, tales como la correcta asesoría y la correcta tramitación de la reserva.
6. El viajero es personalmente responsable de facilitar la información necesaria para efectuar y ejecutar una reserva correcta. Ello implica, por ejemplo, facilitar correctamente su nombre y apellidos, domicilio, lugar de residencia, fecha de nacimiento, nacionalidad, y, en su caso, su número de móvil y dirección de correo electrónico. Asimismo es la responsabilidad personal del viajero disponer de la documentación de viaje apropiada (pasaporte, visado, certificados de vacunación) cuando inicia el viaje. El agente de viajes podrá facilitar al viajero información general sobre este aspecto en el momento de hacer la reserva. En general, en el momento de realizar una reserva, el agente de viajes le enviará confirmación al cliente inmediatamente. Si no es posible, se enviará la confirmación al viajero en el plazo de 2 días hábiles después de su recepción, el cliente podrá exigir al agente de viajes que rectifique los errores que pudiera contener la confirmación.
7. El agente de viajes podrá cobrar un cargo por la prestación de sus servicios, siempre que informe al cliente de ello previamente.

Artículo 2 - Aspectos generales del pedido

1. El contenido del pedido puede incluir información y asesoría para el viajero, así como la realización de las reservas solicitadas, si es posible, en nombre del viajero.
2. Después del encargo, el cliente queda obligado ante el agente de viajes y ante el proveedor de servicios, con independencia de que ello haya sido confirmado directamente o no. En caso que el agente de viajes cobre un cargo por sus propios servicios, lo hará saber con carácter previo.
3. Para reservas efectuadas en Internet, el agente de viajes organiza el proceso de reservas de modo que el viajero reciba notificación antes de aceptar la oferta que le informe que está a punto de suscribir un contrato. Al confirmar la reserva con el

agente de viajes, el viajero queda obligado por dicho contrato.

4. Con carácter general, la confirmación del pedido se enviará al cliente inmediatamente por correo electrónico, en cuyo caso dicha confirmación tendrá la consideración de comprobante del contrato, tal como se indica en la confirmación. 5. En el caso que no fuera posible facilitar la confirmación de forma inmediata y el agente de viajes envía la misma posteriormente, el cliente podrá, en el plazo de dos días, presentar una reclamación y en defecto de dicha reclamación la confirmación acreditará la existencia y el contenido del contrato. Todo ello no afecta la opción del cliente de facilitar pruebas que acrediten lo contrario.
6. El cliente es responsable en todos los aspectos tanto ante al agente de viajes como ante el proveedor de servicios por las obligaciones derivadas del servicio prestado por el agente de viajes. Los demás viajeros son responsables por la parte que les corresponda.

Artículo 3 - El pedido de reserva

1. Deber de divulgación del cliente

Antes de formalizar el contrato, el cliente deberá facilitar al agente de viajes todos los datos necesarios del cliente y de los demás viajeros – si los hay – que sean necesarios para celebrar el contrato. Entre dichos datos se incluye el número de móvil del cliente y su dirección de correo electrónico, si dispone de ellos. Si el cliente no cumple debidamente con su deber de divulgación, las consecuencias financieras negativas que se deriven de ello serán a cargo del cliente.

2. Modificaciones de precios
Los precios de los servicios reservados pueden ser objeto de modificaciones según las condiciones del proveedor de servicios. Dichas modificaciones se comunicarán y se cargarán lo más pronto posible.

3. Cancelaciones/modificaciones a petición del cliente

Las cancelaciones o modificaciones de pedido sólo pueden efectuarse en días hábiles y a petición de cliente. Si, a petición del cliente, se anula o se realiza modificaciones a reservas confirmadas, los costes que ello implica se cargarán al cliente. Además de los gastos de cancelación o modificación aplicados por el proveedor del servicio, también pueden haber costes incurridos por el agente de viajes correspondientes a la modificación o cancelación.

4. Si hay posibilidad de cambiar o cancelar su billete, debe tener en cuenta que esta operación siempre ocasiona costes, es decir, los costes por cambio y/o cancelación que la compañía aérea cobra. Los costes por cambio y/o cancelación dependen de las condiciones de la compañía aérea elegida y del billete seleccionado. Budgetair.com señala que los costes de un cambio y/o cancelación pueden ascender al 100% del precio del billete. En algunos casos, estos costes pueden ser aún más altos si la categoría de tarifa previamente reservada ya no está disponible. Los gastos de administración cobrados por Budgetair.com para llevar a cabo el cambio y/o cancelación corren a su cargo. Debe tener en cuenta que para tramitar un cambio y/o cancelación, Budgetair.com cobra 60 € por gastos de gestión, siempre que el billete pueda ser cancelado o cambiado.
5. Si no utiliza su billete o lo utiliza parcialmente y puede solicitar un reembolso de la compañía aérea, Budgetair.com deberá, si usted no cuenta con esta opción, reclamar el posible reembolso en su nombre después de aproximadamente 11 meses. Una vez Budgetair.com haya reclamado el reembolso a la aerolínea, Budgetair.com le enviará un vale por el importe del valor de dicho reembolso menos los gastos de gestión aplicables. Con este vale recibirá un descuento en su próxima reserva en Budgetair.com. Budgetair.com cobra una tarifa administrativa de 25 € por billete para reclamar posibles reembolsos. El vale tiene una validez de 1 año.
6. Las declaraciones del agente de viajes o proveedor de servicios se dirigirán exclusivamente al cliente.

Artículo 4 - Pago

1. El importe debido se deberá pagar al agente de viajes dentro del plazo indicado por el agente de viajes. El agente de viajes está autorizado – en nombre y por cuenta del proveedor o de los proveedores de servicios de que se trate – a cobrar el importe debido.
2. A la hora de aceptar el(los) pedido(s), el agente de viaje exigirá un depósito, que en ningún caso excederá del importe indicado en las condiciones del proveedor o de los proveedores de servicios implicado(s).
3. El agente de viajes debe recibir el importe restante no más tarde de la fecha indicada en la confirmación o en la factura. En caso de diferencia entre la confirmación y la factura, prevalecerá la confirmación.
4. En caso de no efectuar el pago (depósito) o de no hacerlo a tiempo, se considerará que existe incumplimiento por parte del viajero y los contratos se darán por resueltos, salvo que se establezca otra cosa en las condiciones del proveedor o de los proveedores de servicios implicado(s). En ese caso, el agente de viajes tendrá derecho a percibir los gastos a que se hace referencia el artículo 3.3 y/o a deducir dichos gastos del depósito percibido.
5. Las devoluciones se abonarán exclusivamente al cliente.

Cambio o cancelación mediante BudgetAir.com

6. A veces se ofrecen (combinaciones de) billetes y/o vales en BudgetAir.com para los cuales no es posible emitir un billete y/o un vale para la categoría indicada de precio y/o reserva. La razón de esto es que las categorías de tarifas y reservas que se muestran en BudgetAir.com se publican en el sitio web de BudgetAir.com a través de procesos totalmente automatizados y dichas categorías de tarifas y reservas están constantemente sujetas a cambios de precios. Si no recibe un billete y/o vale o una confirmación de reserva en un plazo de 48 horas tras realizar la reserva, un empleado de BudgetAir.com se pondrá en

contacto con usted por teléfono o correo electrónico en el plazo de tres días hábiles tras la reserva. Este empleado de BudgetAir.com le informará sobre las posibles alternativas. BudgetAir.com, no obstante, se reserva el derecho de rechazar estas reservas y de reembolsar totalmente el coste del viaje ya abonado.

7. Las reservas están básicamente garantizadas si BudgetAir.com emitió y pagó los billetes y/o vales en nombre del (los) proveedor(es) de servicios. BudgetAir.com se reserva el derecho a no emitir los billetes y/o vales en el plazo de dos días hábiles después de la recepción del pago ni los billetes y/o vales de las categorías de tarifas y/o reservas ofrecidas y vendidas por el mismo. El motivo de ello es que las categorías de tarifas y reservas las determinan los proveedores de servicios y son estos terceros los que las publican en el sitio web. Al subir y publicar estas categorías de tarifas y reservas, se pueden publicar y/o mostrar categorías de tarifas y reservas incorrectas —debido, por ejemplo, a errores (del sistema)—, y como resultado, se emiten billetes y/o vales sujetos a una tarifa incorrecta (es decir, demasiado baja) o para una categoría de reserva incorrecta.
8. Las categorías de tarifas y reservas se publican en el sitio web de BudgetAir.com a través de procesos totalmente automatizados y los billetes y/o vales se imprimen en base a esta información publicada. BudgetAir.com hace todo lo posible para controlar estos procesos, así como las categorías de tarifas y reservas publicadas, pero en este respecto no puede ofrecer un 100% de garantía. Es por ello que BudgetAir.com se reserva el derecho de solicitar al cliente un pago adicional o de cancelar los billetes y/o vales y reembolsar totalmente el coste del viaje ya abonado en el plazo de dos días hábiles si se trata de categorías de tarifas y reservas publicadas incorrectamente y/o si los billetes y/o vales se emitieron en una tarifa incorrecta o para una categoría de reserva incorrecta y/o si los billetes se emitieron con una tasa de impuesto de aeropuerto errónea.
9. En los sistemas de reserva de todo el mundo, a veces se ofrecen combinaciones de compañías aéreas para las que no es posible emitir un billete electrónico porque estas compañías aéreas no tienen establecido un acuerdo mutuo de billetes o porque dichas compañías no son miembros oficiales de la IATA. Si se produce esta situación, un empleado se pondrá en contacto con usted en un plazo de dos días hábiles tras realizar la reserva para informarle de las posibles alternativas. BudgetAir.com se reserva el derecho de rechazar estas reservas y de reembolsar el coste del viaje abonado previamente.
10. Los horarios de vuelos están sujetos a cambios con regularidad. Las compañías aéreas no siempre se lo comunican a BudgetAir.com (oportunamente). El cliente es responsable de comprobar personalmente el horario definitivo del vuelo para cada ruta (itinerario y hora) como tarde un día antes de la salida. Esto puede hacerse durante la facturación (en línea) con una compañía aérea, y para servicios programados también a través de la página web www.checkmytrip.com. Cuando la compañía aérea informa a BudgetAir.com de un cambio con suficiente antelación, nos ponemos en contacto con el cliente por teléfono o por correo electrónico. En caso de que se produzcan más cambios considerables, pedimos al cliente una confirmación de recepción. Realizamos al menos 2 intentos por teléfono y/o correo electrónico para contactar con el cliente. Si no podemos (o no pudimos) contactar con el cliente a tiempo, nos reservamos el derecho de aceptar y procesar el cambio en nombre del cliente (esto último para evitar la cancelación por parte de la compañía aérea). Si no hemos podido contactar con el cliente con la información de contacto proporcionada a BudgetAir.com por el cliente, el cliente debe —como se ha explicado anteriormente— comprobar el horario definitivo de los vuelos (en línea) durante la facturación y/o a través de www.checkmytrip.com como muy tarde un día antes de la salida.

Artículo 5 - Responsabilidad

1. En todas sus operaciones, el agente de viajes deberá observar el deber general de diligencia de un buen contratista. 2. Si el agente de viajes presta servicios (incluyendo asesoría/información) que llevan a la formalización de un contrato de viaje combinado regido por las Condiciones Generales de Viaje, serán de aplicación exclusiva dichas Condiciones Generales de Viaje, también en cuanto a la responsabilidad del agente de viajes. En ese caso, la responsabilidad por la gestión de reclamaciones relativas a la prestación del servicio por el agente de viajes corresponderá al organizador del viaje. 3. Las Condiciones Generales de Viaje también serán de aplicación si el agente de viajes, según la ley española, ha de tener la consideración de organizador del viaje, por ejemplo, si vende un viaje combinado de un organizador de viajes extranjero. 4. Sin perjuicio de las disposiciones anteriores, el agente de viajes no asume responsabilidad alguna ni de los actos y/o la negligencia del proveedor de servicios de que se trate, ni de la exactitud de la información facilitada por dicho(s) proveedor(es) de servicios. El agente de viajes no es responsable de las fotos, folletos, anuncios, sitios web y otras fuentes de información en la medida en que se produzcan o se publiquen bajo la responsabilidad de terceros.
5. En la medida que el agente de viajes resulte culpable y el viajero sufra pérdidas como consecuencia (incluida la pérdida de disfrute del viaje), la responsabilidad del agente de viajes será hasta un máximo del 100% de los servicios facturados, salvo en casos de fuerza mayor o responsabilidad del proveedor.
6. Se excluye la responsabilidad por daños y perjuicios cubiertos por un seguro contratado por el viajero (por ejemplo, mediante la contratación de una póliza de seguro de viaje y/o póliza de seguro de cancelación) así como la responsabilidad por los daños y perjuicios sufridos por el viajero en el contexto del ejercicio de su profesión o actividad empresarial (incluidos los daños y perjuicios derivados de la pérdida de vuelos de conexión y/o la llegada con retraso al destino).
7. El agente de viajes no se hace responsable de las promesas hechas por sus empleados y/o por terceros que contradigan de forma aparente lo dispuesto en las presentes condiciones o en las condiciones del proveedor de servicios de que se trate, salvo la posterior confirmación de dichas promesas por escrito.
8. Las exclusiones y las limitaciones de responsabilidad incluidas en las presentes condiciones también son de aplicación en cuanto a los empleados del agente de viajes y/o el tercer designado por el agente de viajes.

Artículo 6 - Documentación

1. Es responsabilidad del propio viajero obtener la información adicional necesaria, tal como visados, vacunas, permisos de viaje, etc. de las autoridades así como de consultar oportunamente antes de su salida para averiguar si se han producido cambios respecto de la información obtenida con anterioridad.
2. Si el viajero no puede participar en el viaje (entero) debido a la falta de un documento (válido), este hecho así como todas las consecuencias resultantes serán por su cuenta, salvo que el agente de viajes se haya comprometido a facilitar dicho documento y pueda considerarse responsable de la falta de dicho documento o que el agente de viajes haya incumplido su obligación de facilitar la información según lo previsto en la disposición anterior.
3. Es responsabilidad del propio viajero llevar encima todos los documentos necesarios, tales como un pasaporte que reúna todos los criterios de validez exigibles o, cuando esté permitido, un carnet de identidad de turista así como los visados, acreditación de vacunas, permiso de conducir y permiso de residencia que se precisen.
4. El agente de viajes facilitará información al viajero sobre la posibilidad de contratar un seguro de cancelación así como un seguro de viaje.
5. Se informa a todos los viajeros que viajen a y desde (y por) los Estados Unidos de América que las autoridades locales podrán acceder a sus datos con relación a medidas de seguridad establecidas por ley. Sus datos sólo se utilizarán para fines de seguridad. Al confirmar su reserva, usted confirma que no se opone a ello. Para estancias de una duración de 90 días o inferior, cada pasajero debe solicitar autorización de viajar por lo menos 72 horas antes de su salida a través del sitio web de Protección de Fronteras y Aduanas de los EEUU. El coste de dicho trámite online se indica en el sitio web de ESTA (véase el enlace oficial abajo) y sólo puede ser pagado por tarjeta de crédito.

Todos los pasajeros (incluidos los bebés y los niños) que viajen a los EEUU o transiten por los EEUU y otro país y deseen viajar deben estar en posesión de un pasaporte susceptible de lectura mecánica. A aquellos pasajeros que no posean un pasaporte no se les concederá una exención de visado. Esto se aplica sólo a los pasajeros con un pasaporte de un país participante del llamado Programa de Exención de Visado. España es uno de los países participantes de dicho programa. Los pasajeros que no posean un pasaporte susceptible de lectura mecánica y deseen viajar a EEUU tienen dos opciones. Pueden adquirir un nuevo pasaporte o un visado de "no inmigrante". Para los pasajeros de tránsito que no requieran visado, no se precisa un pasaporte susceptible de lectura mecánica (en tránsito hacia un destino fuera de los EEUU). Todos los pasaportes serán válidos para 1 persona. Los niños/bebés incluidos en el pasaporte de sus padres deben tener su propio pasaporte. Si usted tiene un pasaporte extranjero, le aconsejamos encarecidamente que se ponga en contacto con la Embajada o Consulado de Estados Unidos.

[Sitio web de Sistema electrónico para la autorización de viaje](#)

Artículo 7 - Intereses y gastos de gestión de cobro

1. El viajero que incumpla una obligación financiera para con el agente de viajes dentro del plazo establecido deberá pagar intereses legales sobre el importe pendiente, salvo que las condiciones del proveedor de servicios de que se trate especifiquen un tipo de interés más elevado.
2. Asimismo, el viajero debe reembolsar los costes de transacción extrajudicial, en su caso, hasta el 15% de la cantidad reclamada, salvo que dicha cantidad, en función del trabajo de gestión de cobro necesario y el importe a pagar, resulte injusta.

Artículo 8 - Reclamaciones

1. Si usted tiene una reclamación relativa a un proveedor de viajes y/u hotel durante su estancia, asegúrese de registrar oficialmente su queja con el correspondiente proveedor de viajes y/u hotel antes de su regreso. Los clientes pueden enviar también un correo electrónico a info@budgetair.es.
2. Se puede presentar al agente de viajes reclamaciones relativas a una reserva efectuada por el agente de viajes o relativas a la asesoría e información facilitada por el agente de viajes dentro del plazo de un mes después de la finalización del servicio reservado o, en caso de que el viaje no se hubiera realizado, en el plazo de un mes después de la fecha de salida original especificada en la documentación de viaje.
3. Dentro de un mes después de recibir la reclamación, el agente de viajes producirá una respuesta escrita al contenido de la reclamación. Si no se recibe respuesta dentro de dicho plazo, el plazo al que se refiere el apartado 1 del artículo 9 queda prorrogado durante un mes. Si no se recibe respuesta después de dos meses, el plazo al que se refiere el apartado 1 del artículo 9 queda prorrogado durante dos meses.
4. Si el agente de viajes sigue sin responder, de modo que el tiempo de respuesta del agente de viajes exceda de tres meses, el Comité de Conflictos puede decidir que debe hacerse cargo del conflicto en cuestión en todo caso. El Comité se ocupa exclusivamente de reclamaciones presentadas por personas físicas que no actúen en el ejercicio de una profesión ni en el desarrollo de una actividad empresarial.

Artículo 9 - Conflictos

1. Si una reclamación no es resuelta en el plazo establecido y de forma satisfactoria, o si no se ha dado satisfacción al respecto, el viajero tiene el derecho de llevar el asunto ante el juzgado o tribunal competente. Dichos conflictos se someten a la competencia exclusiva de los juzgados y tribunales españoles.
2. Todos los contratos suscritos, modificados o complementados en base a las presentes condiciones quedan sujetos a las leyes de España, salvo que normas imperativas establezcan que otro ordenamiento jurídico es de aplicación. a. Todas las acciones prescriben transcurrido un año desde la finalización del viaje (o un año después de la fecha prevista de salida, si no se ha realizado el viaje).

Condiciones Generales de Viaje

Artículo 1 - Introducción

1. En las presentes condiciones, las siguientes palabras tendrán los significados que se indiquen: Organizador de viajes: el que tiene como actividad la provisión al público o a un grupo de personas de viajes combinados preconcertados en nombre propio.

Viajero: a. La otra parte que suscribe el contrato con el organizador del viaje, o

b. la persona en cuyo nombre se han contratado los servicios prestados y que ha aceptado dicha condición, o c. la parte a la que se haya cedido la relación jurídica con el organizador del viaje, de acuerdo con el artículo 8 de las presentes condiciones.

Contrato de viaje: el contrato por el que el organizador del viaje se compromete ante la otra parte a facilitar un paquete de viaje combinado que comprende una pernoctación o una estancia de más de 24 horas además de por lo menos dos de los siguientes servicios:

a. transporte;

b. alojamiento;

c. otro servicio turístico, no relacionado con transporte o alojamiento, y que forme una parte significativa del paquete.

Paquetes con transporte propio: paquetes en los que los viajeros reservan el alojamiento pero se encargan ellos mismos del transporte.

Oficina de reservas: la sociedad que ayuda con la gestión del contrato de viaje entre el viajero y el organizador del viaje. Días hábiles: De lunes a sábado, excepto fiestas oficiales.

Horario de oficina: De lunes a viernes de 09:00 horas a 17:30 horas y sábado de 10:00 a 17:00 horas, excepto fiestas oficiales.

2. Las presentes condiciones se aplican a todos los contratos de viajes así como a los contratos correspondientes a servicios con transporte propio y autocar de traslados. El organizador del viaje también puede establecer que las presentes condiciones sean de aplicación asimismo a contratos correspondientes a otros servicios de viajes, siempre que se informe de ello en la publicación.
3. Los precios indicados en las presentes condiciones incluyen el IVA (cuando procede).
4. Los organizadores de cruceros, vacaciones con vuelos regulares, rutas, vacaciones de aventura, viajes fuera de Europa y los países mediterráneos y de vacaciones con transporte propio que impliquen el alquiler de lanchas motoras o yates pueden establecer condiciones que difieren de lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 3 y en el apartado 2 del artículo 9. Deben comunicar dichas disposiciones divergentes claramente al viajero con carácter previo.
5. La expresión "Europa y países mediterráneos" denota: el continente europeo, incluidas las islas españolas (Canarias) y portuguesas (Madeira, Azores), así como todos los países de Asia y África que tienen frontera con el mar mediterráneo.

Artículo 2 – Creación y contenido del contrato

1. Oferta y aceptación

a. El contrato se crea con la aceptación por parte del viajero de la oferta del organizador de viajes. La aceptación se puede concertar directamente o a través de los servicios de una oficina de reservas. Una vez creado el contrato, el viajero recibirá confirmación lo más pronto posible, en papel o en formato electrónico, con carácter opcional en forma de factura.

b. Para reservas hechas en Internet, el organizador de viajes organiza el proceso de reservas de modo que se informe al viajero, antes de su aceptación de la oferta, de que está suscribiendo un contrato. Mediante la confirmación de la reserva efectuada por el organizador de viajes, el viajero queda obligado por dicho contrato.

2. Desistimiento de la oferta

La oferta del organizador de viajes se realiza sin obligación y podrá ser retirada por el organizador de viajes si fuera necesario. Se permite la retirada de la oferta para corregir errores en el cálculo del precio del viaje, u otros errores. Ello debe tener lugar en cuanto sea posible, indicando los motivos, y en un plazo no inferior a 8 (para viajes a Europea y los países mediterráneos) o 16 (para viajes a otros destinos) horas del horario de oficina después de la aceptación. En ese caso, el viajero tiene el derecho a que se le devuelva sin demora las cantidades entregadas.

3. Errores evidentes

Los errores evidentes no obligan al organizador de viajes. Tales errores son errores que – desde la perspectiva del viajero medio – se hubieran reconocido inmediatamente como tales.

4. Cancelación por el organizador del viaje debido a falta de interés
El organizador de viajes tiene derecho a resolver el contrato con efectos inmediatos si el número de reservas es inferior al mínimo exigido. En la publicación facilita información clara sobre el plazo de preaviso de la cancelación así como sobre el número mínimo de reservas exigidas. La cancelación debe comunicarse por escrito dentro del plazo indicado en la publicación. Los artículos 10 y 12 no son de aplicación.
5. Deber de divulgación del viajero
 - a. El viajero comunicará a la oficina de reservas o al organizador de viajes, antes o no más tarde del momento de formalizar el contrato, todos los datos sobre el propio viajero así como los viajeros para los cuales ha hecho reservas que puedan ser relevantes para la formalización o ejecución del contrato. Los datos incluyen el número de móvil del viajero y su dirección de correo electrónico, si dispone de los mismos.
 - b. Asimismo, deberá facilitar datos sobre la naturaleza o composición del grupo de viajeros para el que haya efectuado la reserva y que puedan ser relevantes para la correcta ejecución del viaje combinado por parte del organizador de viajes. Si el viajero no cumple con este requisito de información y el organizador de viajes se ve obligado, en consecuencia, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 15, a excluir a dicho(s) viajero(s) de la participación en el viaje combinado, le serán repercutidos los costes indicados en el mencionado artículo.
6. La persona que hace la reserva
 - a. La persona que suscribe un contrato en nombre de otra persona (la persona que hace la reserva) tiene responsabilidad solidaria de todas las obligaciones derivadas del contrato.
 - b. Todas las comunicaciones y transacciones (incluidos los pagos) entre el(los) viajero(s) de una parte, y el organizador del viaje y/o la oficina de reservas por otra parte, se harán exclusivamente a través de la persona que hace la reserva. c. El (los) otro(s) viajero(s) responderá(n) por la parte que les corresponde.
7. Datos publicados y restricciones
 - a. Si el paquete concertado aparece anunciado en una publicación del organizador de viajes, los datos contenidos en la misma forman parte del contrato.
 - b. Si el organizador de viajes ha incluido condiciones generales en la parte general del programa que entren en conflicto con estas condiciones generales de viaje, prevalecerán las disposiciones más favorables al viajero.
8. Necesidades esenciales
 - a. Se puede solicitar alternativas o complementos a los viajes combinados ofrecidos por el organizador de viajes cuando ello se debe a motivos médicos (necesidades médicas esenciales). El organizador de viajes realizará esfuerzos de buena fe para satisfacer dichas peticiones salvo que ello no resulte razonable. Las necesidades médicas esenciales están sujetas a la expresa aprobación escrita del organizador de viajes.
 - b. En ese caso, el organizador de viajes tiene derecho a facturar los siguientes conceptos:
 - gastos de gestión derivados del servicio alternativo o complementario de hasta € 50,00 por reserva;
 - gastos de comunicación;
 - gastos adicionales repercutidos por los proveedores de servicios implicados en la ejecución del viaje combinado. c. El organizador de viajes considerará peticiones relativas a necesidades esenciales no médicas (otras necesidades esenciales) exclusivamente si existe una posibilidad razonable de satisfacer dicha petición. En ese caso, tendrá derecho a facturar los siguientes conceptos:
 - gastos de gestión derivados de la petición de € 50,00 por reserva;
 - gastos de comunicación;
 - gastos adicionales repercutidos por los proveedores de servicios implicados en la ejecución del viaje combinado. Dichas peticiones también requerirán la expresa aprobación escrita del organizador de viajes.
9. Horas de salida y llegada
La documentación de viaje indicará las horas de salida y llegada de los componentes de transporte incluidos en el viaje combinado. Dichas horas son definitivas. El organizador de viajes sólo puede modificar dichas horas dentro de límites razonables y si no se le puede exigir razonablemente que observe dichas horas. En ese caso, los artículos 11 y 12 no serán de aplicación.
10. Línea aérea
En el caso de transporte aéreo, en cuanto el organizador de viajes tenga conocimiento de la línea aérea que se va a utilizar, debe comunicarlo al viajero, preferentemente cuando éste último hace la reserva, pero en todo caso no más tarde del momento de entrega de la documentación de viaje al viajero.
11. Información de terceros
El organizador de viajes no es responsable de la información contenida en fotos, folletos, sitios web y otras fuentes de información producidas o publicadas bajo la responsabilidad de terceros.

Artículo 3 - Pago

1. a. En el momento de formalizar el contrato, hay que pagar un depósito equivalente al 15% del precio total del viaje. Los organizadores de cruceros, vacaciones con vuelos regulares, rutas, vacaciones de aventura, vacaciones con transporte propio que impliquen el alquiler de lanchas motoras o yates y viajes fuera de Europa y los países mediterráneos pueden establecer condiciones diferentes. Deben comunicarlo al viajero con carácter previo.
 - b. En el caso de paquetes con transporte propio a hoteles, el depósito asciende al 20% del precio.
 - c. En el caso de paquetes con transporte propio a unidades de alojamiento como bungalows, apartamentos, caravanas

- instaladas en camping y reservas de campings, el depósito asciende al 30% del precio.
2. La parte restante del precio del viaje debe abonarse a la oficina de reservas no más tarde de seis semanas antes del día de salida (en el caso de transporte propio, antes de la primera fecha prevista de llegada al alojamiento reservado). En el caso de demora en el pago, el viajero incurre en incumplimiento. Se le informará de ello por escrito en nombre del organizador de viajes, concediéndole una nueva oportunidad de satisfacer el importe pendiente dentro de 7 días hábiles. Si no paga dentro de dicho plazo, el contrato se considerará resuelto con efectos desde el día del incumplimiento. Entonces el organizador de viajes tendrá derecho a aplicar los gastos de cancelación pertinentes. En ese caso, las disposiciones del artículo 9 serán de aplicación, y la cantidad ya entregada se deducirá de los costes de cancelación pagaderos.
 3. Si el contrato se celebra dentro de las 6 semanas anteriores a la fecha de salida, el precio íntegro debe pagarse de inmediato.

Artículo 4 - Precio del viaje

1. El precio anunciado es por persona, salvo que se indique otra cosa. Se incluyen en el precio los servicios y prestaciones que indique la publicación, que pueden figurar desglosados o no en sus componentes individuales, incluyendo los gastos adicionales inevitables que el viajero está obligado a pagar por los servicios que se le estén ofreciendo, en cuanto se conozcan los mismos en el momento de publicación. La expresión "gastos adicionales inevitables" se refiere a aquellos gastos que están vinculados de forma ineludible al servicio ofertado. No se incluyen los costes de los servicios adicionales prestados por el organizador de viajes o por terceros a petición del viajero, tales como primas de seguro, ni los costes aplicados por grupo a la hora de hacer la reserva, que pueden variar en función del número de componentes del grupo en cuestión, ni los gastos de reserva, que pueden variar según el canal de ventas.
2. El precio anunciado se basa en los precios, tipos de cambio, tasas e impuestos de los que el organizador de viajes tenga conocimiento en el momento de edición de la publicación.
3. Mientras no se haya pagado el importe íntegro del precio del viaje, el organizador de viajes tiene derecho, hasta 20 días antes del día de salida (en el caso de paquetes con transporte propio, antes de la primera fecha de llegada al alojamiento reservado) a aumentar el precio del viaje con motivo de modificaciones en los costes de transporte (lo que incluye el coste de combustible), impuestos, tasas y los tipos de cambio aplicables. El organizador de viajes indicará cómo se ha calculado el aumento. Dichas modificaciones también darán lugar a una reducción del precio del viaje, salvo que los costes asociados a ello hacen que no sea razonable exigir que el organizador de viajes aplique dicha reducción. El organizador de viajes indicará cómo se ha calculado el aumento.
4. a. Vuelos chárter en Europea y las islas mediterráneas
Contrariamente a lo dispuesto en el apartado 3, una vez creado el contrato de viaje, el organizador de viajes no modificará el precio de los vuelos chárter realizados por líneas aéreas holandesas a destinos europeos y a los países mediterráneos. b. Otros modos de viaje
Contrariamente a lo dispuesto en el apartado 3, una vez pagado el importe íntegro del precio del viaje dentro del plazo establecido, el organizador de viajes no modificará el precio del viaje durante las seis semanas anteriores al día de salida (en el caso de paquetes con transporte propio, antes de la primera fecha de llegada al alojamiento reservado). c. Contrariamente a lo dispuesto en las letras a. y b. anteriores, y exclusivamente en el caso de
 - aumentos imprevisibles en los impuestos o tasas aplicables, o
 - aumentos extremos imprevisibles en los costes de transporte,el organizador de viajes puede aumentar el precio del viaje hasta 20 días antes del día de salida.
5. a. El viajero tiene derecho a rechazar un aumento en el precio del viaje según lo dispuesto en los dos apartados anteriores. Debe ejercer dicho derecho dentro de 3 días hábiles después de recibir notificación del aumento y en caso contrario perderá dicho derecho.
 - b. Si el viajero rechaza el aumento del precio del viaje, el organizador de viajes tiene derecho a resolver el contrato. Debe ejercer dicho derecho dentro de 7 días hábiles después de la recepción por parte del viajero de la notificación del aumento y en caso contrario perderá dicho derecho. En ese caso el viajero tiene derecho a exención del precio o la devolución inmediata de las cantidades ya entregadas. Los artículos 10, 11 y 12 no serán de aplicación.

Artículo 5 - Información

1. Se facilitará al viajero información sobre pasaportes, trámites relacionados con visados y la salud (en su caso), no más tarde del momento de formalización del contrato, por o en nombre del organizador de viajes. Es responsabilidad del propio viajero obtener la información adicional necesaria de las autoridades así como de consultar oportunamente antes de su salida para averiguar si se han producido cambios respecto de la información obtenida con anterioridad.
2. Si el viajero no puede participar en el viaje (entero) debido a la falta de un documento (válido), este hecho así como todas las consecuencias resultantes serán por su cuenta, salvo que el organizador de viajes se haya comprometido a facilitar dicho documento y pueda considerarse responsable de la falta de dicho documento o que el organizador de viajes haya incumplido su obligación de facilitar la información según lo previsto en la disposición anterior.
3. Es responsabilidad del propio viajero llevar encima todos los documentos necesarios, tales como un pasaporte que reúna todos los criterios de validez exigibles o, cuando esté permitido, un carnet de identidad de turista así como los visados, acreditación de vacunas, permiso de conducir y permiso de residencia que se precisen.
4. El organizador de viajes facilitará información al viajero sobre la posibilidad de contratar un seguro de cancelación así como un seguro de viaje.

Artículo 6 - Documentación de viaje

1. El organizador de viajes entregará la documentación de viaje necesaria al viajero no más tarde de 10 días antes del día de salida (en el caso de paquetes con transporte propio, antes de la primera fecha de llegada al alojamiento reservado), salvo que no resulte razonable exigir el cumplimiento con esta obligación por parte del organizador de viajes.
2. Si el viajero no ha recibido la documentación de viaje necesaria como muy tarde 5 días hábiles antes de la salida, deberá comunicarlo al organizador de viajes o a la oficina de reservas sin demora.
3. a. Si se reserva un viaje combinado dentro de 10 días antes del día de salida (en el caso de paquetes con transporte propio: antes de la primera fecha de llegada al alojamiento reservado), el organizador de viajes o la oficina de reservas indicará cuándo y de qué modo se hará entrega de la documentación de viaje al viajero.
b. Si el viajero no ha recibido dicha documentación según lo dispuesto, deberá comunicarlo al organizador de viajes o a la oficina de reservas sin demora.

Artículo 7 - Modificaciones a petición del viajero

1. Una vez creado el contrato, el viajero podrá solicitar modificaciones del contrato, con la condición que el viajero pague el precio modificado, menos las cantidades ya entregadas, en su caso. Asimismo, deberá abonar gastos de modificación de € 60,00 por reserva así como cualesquiera gastos de comunicación. Se tomará una decisión sobre la petición lo más pronto posible. Las modificaciones se harán en la medida que sea posible hasta 28 días antes de la salida, en cuyo caso el organizador de viajes las confirmará por escrito.
2. La denegación de modificaciones deberá ser motivada y comunicada al viajero sin demora. El viajero podrá mantener o cancelar el contrato original. En este último caso, el artículo 9 será de aplicación. Si el viajero no responde a la denegación de su petición, se cumplirá el contrato original.
3. El cambio de la fecha de salida o la reducción del número de pasajeros que paguen tendrá la consideración de cancelación (parcial) sujeta a lo dispuesto en el artículo 9. En ese caso, no hay gastos por modificación de reserva ni de comunicación.
4. Si hay posibilidad de cambiar o cancelar su billete, debe tener en cuenta que esta operación siempre ocasiona costes, es decir, los costes por cambio y/o cancelación que la compañía aérea cobra. Los costes por cambio y/o cancelación dependen de las condiciones de la compañía aérea elegida y del billete seleccionado. Budgetair.com señala que los costes de un cambio y/o cancelación pueden ascender al 100% del precio del billete. En algunos casos, estos costes pueden ser aún más altos si la categoría de tarifa previamente reservada ya no está disponible. Los gastos de administración cobrados por Budgetair.com para llevar a cabo el cambio y/o cancelación corren a su cargo. Debe tener en cuenta que para tramitar un cambio y/o cancelación, Budgetair.com cobra 60 € por gastos de gestión, siempre que el billete pueda ser cancelado o cambiado.
5. Si no utiliza su billete o lo utiliza parcialmente y puede solicitar un reembolso de la compañía aérea, Budgetair.com deberá, si usted no cuenta con esta opción, reclamar el posible reembolso en su nombre después de aproximadamente 11 meses. Una vez Budgetair.com haya reclamado el reembolso a la aerolínea, Budgetair.com le enviará un vale por el importe del valor de dicho reembolso menos los gastos de gestión aplicables. Con este vale recibirá un descuento en su próxima reserva en Budgetair.com. Budgetair.com cobra una tarifa administrativa de 25€ por billete para reclamar posibles reembolsos. El vale tiene una validez de 1 año.

Artículo 8 - Sustitución

1. El viajero puede autorizar su sustitución por otra persona, siempre que lo haga con suficiente antelación respecto de la salida. Las siguientes condiciones serán de aplicación:
 - la otra persona debe reunir todas las condiciones por las que se rige el contrato; y
 - la petición se presentará no más tarde de 7 días antes de la salida o con el tiempo suficiente para permitir la realización de los trámites necesarios; y
 - las condiciones de los proveedores de servicios implicados en el cumplimiento del contrato no se oponen a dicha sustitución.
2. El solicitante, el viajero y el sustituto tienen responsabilidad solidaria frente al organizador de viajes por el pago del importe pendiente del precio del viaje, los gastos de modificación y los gastos de comunicación mencionados en el apartado 1 del artículo 7, así como cualesquiera otros costes adicionales derivados de la sustitución.

Artículo 9 - Cancelación por el viajero

1. Gastos de anulación estándar
En caso de cancelación de un contrato, el viajero debe abonar gastos de cancelación además de los posibles gastos de gestión de la reserva. Los gastos de cancelación son los siguientes:
 - cancelación hasta el 42º día (exclusive) antes del día de salida: el importe del depósito;
 - cancelación entre el 42º día (inclusive) hasta el 20º día (exclusive) antes del día de salida: el 35% del precio del viaje;
 - cancelación entre el 28º día (inclusive) hasta el 21º día (exclusive) antes del día de salida: el 40% del precio del viaje;
 - cancelación entre el 21º día (inclusive) hasta el 14º día (exclusive) antes del día de salida: el 50% del precio del viaje;
 - cancelación entre el 14º día (inclusive) hasta el 5º día (exclusive) antes del día de salida: el 75% del

precio del viaje;

- anulación entre el 5º día (inclusive) hasta el día de salida: el 90% del precio del viaje;
- anulación el mismo día de la salida o posteriormente: el precio íntegro del viaje.

2. Gastos de cancelación no estándar

a. En el caso de paquetes con transporte propio con destino a unidades de alojamiento tales como bungalows, apartamentos, lanchas motoras, yates, caravanas instaladas en y reservas en campings, los gastos de cancelación son los siguientes, además de los gastos de gestión de la reserva:

- cancelación hasta el 42º día (exclusive) antes del día de salida: el importe del depósito;
- cancelación entre el 42º día (inclusive) hasta el 28º día (exclusive) antes del día de salida: el 60% del precio del viaje;
- cancelación entre el 28º día (inclusive) hasta el día de salida: el 90% del precio del viaje;
- cancelación el mismo día de la salida o posteriormente: el precio íntegro del viaje.

b. Si un viaje combinado comprende diversos componentes sujetos a disposiciones de cancelación distintas en cada caso, se aplicarán las disposiciones específicas correspondientes a cada uno de dichos componentes.

c. Los organizadores de cruceros, rutas, vacaciones de aventura y viajes fuera de Europa y los países mediterráneos pueden establecer condiciones diferentes de las indicadas en el apartado 1. Deben comunicarlo claramente al viajero con carácter previo.

d. Si el transporte se realiza por vuelo regular o si se prestan servicios especiales, tales como alquiler de autocaravana, alquiler de lanchas motoras, o yates, alquiler de coches, parques nacionales y acontecimientos culturales o deportivos, las disposiciones de cancelación aplicables a dicho transporte o servicios especiales pueden ser distintas. Las mismas se comunicarán al viajero con carácter previo.

3. Cancelación parcial

a. Si un viajero que forma parte de un grupo cancela su contrato correspondiente a una estancia compartida en un hotel, apartamento, casa de vacaciones u otra forma de alojamiento, tendrá que abonar los gastos de cancelación. b. Si el número de componentes restantes del grupo queda cubierto por la tarifa correspondiente al alojamiento de que se trate, el organizador del viaje someterá una propuesta modificada a los viajeros restantes, basada en el nuevo número de componentes del grupo por el mismo alojamiento y por la misma estancia.

c. El nuevo precio para los viajeros restantes al que se refiere el apartado b se ajustará a la tarifa. Las condiciones generales de pago descritas en el artículo 3 serán de aplicación.

d. Si el cambio propuesto no puede ser ejecutado, o no es aceptado, todos los contratos quedarán resueltos y todos los viajeros tendrán que pagar los gastos de cancelación.

e. El importe total de los gastos de cancelación y el precio nuevo no será superior al precio total correspondiente al grupo original. El exceso, en su caso, se deducirá del nuevo precio.

4. Pérdida reducida

El viajero que cancele el viaje combinado queda obligado a abonar los gastos de cancelación según las disposiciones de los apartados anteriores, salvo que pueda demostrar que la pérdida sufrida por el organizador de viajes es inferior. En ese caso, el organizador le cargará el importe de la pérdida inferior. El término pérdida se entiende referido a cualesquiera pérdidas sufridas, así como pérdida de beneficios.

5. Cancelaciones realizadas fuera del horario de oficina

Las cancelaciones efectuadas fuera del horario de oficina se considerarán realizadas el siguiente día

hábil. 6. Sustitución

Si el viajero escoge la sustitución en vez de la cancelación, el artículo 8 será de aplicación.

Artículo 10 - Cancelación por el organizador de viajes

1. El organizador de viajes tiene derecho a cancelar el contrato debido a circunstancias onerosas. 2. Por circunstancias onerosas se entiende aquellas circunstancias cuya naturaleza hace que ya no sea razonable exigir al organizador de viaje el cumplimiento del contrato.

3. a. Si la causa de la cancelación es imputable al viajero, el viajero será responsable de la pérdida resultante. b. Si la causa de la cancelación es imputable al organizador de viajes, el organizador de viajes será responsable de la pérdida resultante. Se determinará si este es el caso según lo dispuesto en el artículo 12.

c. Si la causa de la cancelación no es imputable ni al viajero ni al organizador de viajes, cada una de las partes soportará su propia proporción de la pérdida determinada en más detalle en el artículo 13.

4. Si el organizador de viajes ahorra dinero como consecuencia de la anulación, el viajero tendrá derecho a percibir la parte que le corresponda de dicho ahorro.

Artículo 11 - Cambios a instancias del organizador de viajes

1. a. El organizador de viajes tiene derecho a efectuar cambios en el servicio pactado debido a circunstancias onerosas según se describen en más detalle en el apartado 2 del artículo 10. Comunicará dichas circunstancias al viajero dentro de 72 horas (3 días hábiles) después de que el organizador de viajes tenga conocimiento del cambio. En los 10 días anteriores a la salida (en el caso de paquetes con transporte propio, anteriores a la primera fecha de llegada al alojamiento reservado), dichas circunstancias deben comunicarse dentro de 24 horas (1 día hábil).

b. Si el cambio de que se trate implica uno o más puntos sustanciales, el viajero tiene derecho a rechazar el(los) cambio(s).

c. Si el cambio de que se trate implica uno o más puntos no sustanciales, el viajero sólo tendrá derecho a rechazar el

cambio si la desventaja que le cause el cambio puede considerarse más que irrisorio.

d. Si el organizador de viajes ahorra dinero como consecuencia del cambio, el viajero tendrá derecho a percibir la parte que le corresponda de dicho ahorro.

2. a. En caso de cambio, el organizador de viajes hará una oferta alternativa al viajero, si es posible. Dicha oferta debe presentarse dentro de 72 horas (3 días hábiles). En los 10 días anteriores a la salida (en el caso de paquetes con transporte propio, anteriores a la primera fecha de llegada al alojamiento reservado), el plazo aplicable es de 24 horas (1 día hábil). b. La oferta alternativa debe ser por lo menos equivalente a la oferta original. La igualdad del alojamiento alternativo se evaluará según criterios objetivos y debe determinarse según las siguientes circunstancias que han de quedar evidentes en la oferta alternativa:
 - la ubicación del alojamiento en el destino;
 - la naturaleza y categoría del alojamiento;
 - las otras prestaciones ofrecidas por el alojamiento.Dicha evaluación debe tener en cuenta:
 - la composición del grupo de viajeros;
 - las características especiales del (de los) viajero(s) de que se trate que sean conocidas y hayan sido confirmadas por escrito por el organizador de viajes y que el(los) viajero(s) haya(n) calificado de importancia esencial;
 - las alternativas o adiciones al programa solicitadas por el viajero y confirmadas y aprobadas por escrito por parte del organizador de viajes.
3. a. El viajero que ejerza su derecho de rechazar el cambio o la oferta alternativa según los apartados anteriores debe comunicarlo dentro de 72 horas (3 días hábiles) después de recibir notificación del cambio o de la oferta alternativa. Dentro de los 10 días anteriores a la salida, el plazo aplicable es de 24 horas (1 día hábil). b. En ese caso el organizador de viajes tiene derecho a resolver el contrato con efectos inmediatos. Debe ejercer dicho derecho dentro de 72 horas (3 días hábiles) después de la recepción por parte del viajero de la denegación y en caso contrario perderá dicho derecho. En los 10 días anteriores a la salida (en el caso de paquetes con transporte propio, anteriores a la primera fecha de llegada al alojamiento reservado), el plazo aplicable será de 24 horas (1 día hábil). En ese caso el viajero tiene derecho a exención del precio o la devolución inmediata de las cantidades ya entregadas (o, si ya se ha completado parte del viaje combinado, a la devolución de la parte proporcional correspondiente) dentro de 2 semanas, sin perjuicio de su derecho a indemnización según lo dispuesto en el apartado 4.
4. a. Si la causa del cambio es imputable al organizador de viajes, el organizador de viajes será responsable de la pérdida resultante para el viajero. Se determinará se este es el caso de acuerdo con lo establecido en el artículo 12. b. Si la causa del cambio es imputable al viajero, el viajero es responsable de la pérdida resultante. c. Si la causa del cambio no es imputable ni al viajero ni al organizador de viajes, cada una de las partes soportará su propia proporción de la pérdida determinada en más detalle en el artículo 13.
5. Una vez iniciado el viaje combinado concertado, si resulta imposible prestar una parte significativa de los servicios establecidos en el contrato, el organizador de viajes tomará las acciones alternativas apropiadas para asegurar la continuación del viaje. Véase el Artículo 13 para detalles de los gastos asociados. Si ello no fuera posible, el organizador de viajes facilitará un transporte equivalente al (a los) viajero(s) que le(s) lleve de regreso al lugar de salida u otro destino de regreso pactado con el (los) viajero(s). Véase el Artículo 13 para detalles de los gastos asociados.
6. Sin perjuicio de las disposiciones del apartado 4 del artículo 15, el organizador de viajes está obligado a informar al viajero de los cambios realizados por aquél a las horas de salida. En cuanto al viaje de regreso, dicha obligación no se aplica a viajeros que sólo hayan reservado transporte y/o cuya dirección de alojamiento se desconoce.

Artículo 12 - Responsabilidad y fuerza mayor

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 10 y 11, el organizador de viajes está obligado a cumplir el contrato de conformidad con las expectativas razonables del viajero basadas en el contrato.
2. Si el paquete turístico no satisface las expectativas a que se refiere el apartado 1, el viajero está obligado a informar a los implicados cuanto antes, según se establece en el apartado 1.3 del artículo 17.
3. Si el viaje combinado no satisface las expectativas a que se refiere el apartado 1, el organizador de viajes está obligado - sin perjuicio de las disposiciones de los artículos 13, 14 y 15 –a indemnizar al viajero por cualquier pérdida o daño o perjuicio sufrido, salvo que el incumplimiento del contrato no pueda imputarse al organizador de viajes ni a la persona que le asista en el cumplimiento del contrato porque:
 - a. el incumplimiento del contrato puede imputarse al viajero; o
 - b. el incumplimiento del contrato no era previsible o no podía ser subsanado y es imputable a un tercero no implicado en la entrega de los servicios incluidos en el viaje combinado; o
 - c. el incumplimiento del contrato es atribuible a un acontecimiento que el organizador de viaje o la persona que le asista en el cumplimiento del contrato no podía prever ni subsanar, a pesar de ejercer la diligencia debida; o
 - d. el incumplimiento del contrato se debe a fuerza mayor, según el apartado 4 del presente artículo.
4. Fuerza mayor se refiere a circunstancias anormales e imprevisibles que han tenido lugar de forma ajena a la voluntad de la persona que invoque fuerza mayor y cuyas consecuencias no podían evitarse a pesar de todas las precauciones.

Artículo 13 - Ayuda y asistencia

1. a. El organizador de viajes está obligado, en función de las circunstancias, a prestar ayuda y asistencia al viajero si el viaje no

se ajusta a las expectativas razonables de éste basadas en el contrato. Los gastos resultantes serán soportados por el organizador de viajes, si el incumplimiento del contrato puede imputarse al mismo, de acuerdo con el apartado 3. b del artículo 12.

b. Si la causa es imputable al viajero, el organizador de viajes sólo está obligado a prestar ayuda y asistencia en la medida en que resulte razonable. En ese caso, los gastos serán soportados por el viajero.

2. Si el viaje no satisface las expectativas razonables del viajero basadas en el contrato debido a circunstancias que no son imputables ni al viajero ni al organizador de viajes, cada una de las partes soportará su propia pérdida. Para el organizador de viajes, ello incluye el uso de personal adicional; para el viajero, ello incluye gastos adicionales de alojamiento y repatriación.

Artículo 14 - Exclusión y limitación de la responsabilidad del organizador

1. a. Si cualquier servicio incluido en el viaje combinado está sujeto a un Tratado que reconozca o permita la exclusión o limitación de la responsabilidad del proveedor del servicio, la responsabilidad del organizador de viajes queda excluida o limitada en ese sentido.
b. Tampoco será responsable el organizador de viajes en la medida que el viajero haya podido reclamar su pérdida en virtud de una póliza de seguros, como una póliza de seguro de cancelación de vacaciones y/o de viaje.
2. Si el organizador de viajes es responsable frente al viajero por pérdida del disfrute, la indemnización no excederá del precio del viaje.
3. Sin perjuicio de las disposiciones anteriores del presente artículo, la responsabilidad del organizador de viajes por pérdidas derivadas de causas distintas de la muerte o lesión del viajero queda limitada a como máximo tres veces el precio del viaje, salvo que exista dolo o negligencia grave del organizador de viajes, en cuyo caso la responsabilidad es ilimitada.
4. Las exclusiones y/o limitaciones de la responsabilidad del organizador de viajes establecidas en el presente artículo también son de aplicación a los empleados del organizador de viajes, a la oficina de reservas, y a los proveedores de servicios implicados, así como sus empleados, salvo que lo excluya un Tratado o Ley aplicable.

Artículo 15 - Las obligaciones del viajero

1. El (los) viajero(s) está(n) obligado(s) a cumplir con todas las instrucciones del organizador del viaje destinadas a promover la correcta ejecución del viaje combinado y es(son) responsable(s) del comportamiento inapropiado por su parte.
2. a. El viajero que cause molestias que dificulten la correcta ejecución de un viaje combinado podrá ser excluido del viaje por el organizador de viajes, si este último no puede ser requerido razonablemente a cumplir el contrato.
b. Todos los costes resultantes serán soportados por el viajero en la medida que las consecuencias de las molestias puedan ser atribuidas a él. En la medida que la causa de la exclusión no puede imputarse al viajero, se le devolverá la totalidad o una parte del precio del viaje.
3. El viajero está obligado siempre que sea posible a evitar o limitar toda pérdida o daños y perjuicios, en especial mediante el cumplimiento de su obligación de información según se describe en más detalle en el apartado 1 del artículo 17.
4. Cada viajero debe verificar la hora exacta de salida del viaje de regreso con el representante turístico o representante local del organizador de viajes no más de 24 horas antes de la hora de salida indicada.

Artículo 16 - Intereses y gastos de gestión de cobro

El viajero que incumpla una obligación financiera para con el organizador de viajes dentro del plazo establecido deberá abonar intereses legales sobre el importe pendiente. Asimismo, deberá reembolsar los gastos de la transacción extrajudicial por un importe equivalente al 15% del importe reclamado, salvo que dicho importe, en virtud del trabajo de gestión de cobro necesario y el importe a pagar, resulte injusto.

Artículo 17 - Reclamaciones

1. a. Cualquier defecto en la ejecución del contrato según el apartado 2 del artículo 12 debe comunicarse cuanto antes, para que se pueda realizar esfuerzos para resolver el problema. A este fin, el viajero debe informar— por este orden — al proveedor del servicio de que se trate, al representante turístico o, si éste no está presente o no se le puede localizar, al organizador de viajes. Si el defecto no se resuelve dentro de un plazo razonable y la calidad del viaje se ve afectada como consecuencia, debe comunicarse este hecho sin demora al organizador de viajes.
b. Si un defecto no puede ser resuelto in situ, el organizador de viajes facilitará que el mismo pueda ser objeto de una reclamación escrita de la forma prescrita (parte de reclamación).
c. El organizador de viajes facilitará información en la documentación de viaje sobre el procedimiento a seguir in situ, los datos de contacto y la disponibilidad de las personas implicadas.
d. Los gastos de comunicación serán reembolsados por el organizador de viajes salvo que se pueda demostrar que no había motivos fundados para incurrir en dichos gastos.
e. Si el viajero no cumple con la obligación de comunicación y de producir un parte de reclamación y, por consiguiente, el proveedor de servicio o el organizador de viajes no tuvo la oportunidad de rectificar el defecto, su derecho a percibir indemnización puede quedar excluido o limitado.

2. a. Si una reclamación no ha sido resuelta de forma satisfactoria, debe someterse por escrito, exponiendo los motivos, a la oficina de reservas dentro de un mes después de la finalización del viaje combinado o del servicio recibido o después de la fecha de salida original. El viajero deberá adjuntar una copia del parte de reclamación a esta reclamación escrita. b. Si la reclamación tiene que ver con el procedimiento de contratación, debe presentarse a la oficina de reservas dentro de un mes después de que el viajero hubiera averiguado los hechos correspondientes a la reclamación. c. Si el viajero no presenta la reclamación dentro del plazo establecido, el organizador de viajes no la tendrá en cuenta, salvo que la presentación tardía no pueda imputarse razonablemente a negligencia por parte del viajero. El organizador de viajes lo comunicará al viajero por escrito o por vía electrónica. d. Dentro de un mes después de recibir la reclamación, el organizador de viajes producirá una respuesta escrita al contenido de la reclamación. Si no se recibe respuesta dentro de dicho plazo, el plazo al que se refiere el apartado 1a del artículo 18 queda prorrogado durante un mes. Si no se recibe respuesta después de dos meses, el plazo al que se refiere el apartado 1a del artículo 18 queda prorrogado durante dos meses.

Artículo 18 - Conflictos

1. Si una reclamación no es resuelta en el plazo establecido y de forma satisfactoria, o si no se ha dado satisfacción al respecto, el viajero tiene el derecho de llevar el asunto ante el juzgado o tribunal competente. Dichos conflictos se someten a la competencia exclusiva de los juzgados y tribunales españoles.
2. Todos los contratos suscritos, modificados o complementados en base a las presentes condiciones quedan sujetos a las leyes de España, salvo que normas imperativas establezcan que otro ordenamiento jurídico es de aplicación. a. Todas las acciones prescriben transcurrido un año desde la finalización del viaje (o un año después de la fecha prevista de salida, si no se ha realizado el viaje).

Condiciones Supletorias de BudgetAir.com

Con carácter supletorio a las Condiciones Generales de Viaje y/o de Reserva, las siguientes condiciones de BudgetAir.com son de aplicación:

Billetes de servicios regulares:

Hay limitaciones aplicables a los billetes de servicios regulares dentro del viaje combinado. Usted recibe información adicional acerca de la validez de su billete así como de los gastos que la empresa de transporte aplicará si usted cambia o cancela el vuelo correspondiente a su billete. Le informamos que una línea aérea puede aplicargastos de cancelación distintos de los aquí indicados así como denegar la devolución de las cantidades entregadas. Existe no-presentación si, por ejemplo, usted no se presenta a la hora de salida prevista e incluso si usted ha cancelado su viaje dentro de 24 horas de la hora prevista de salida.

Artículo 1: Garantía de tarifas de vuelo:

Las tarifas de vuelos regulares pueden ser aumentadas por la línea aérea entre la fecha de su reserva y la fecha de salida. A veces las tasas de aeropuerto también pueden sufrir aumentos dramáticos. Asimismo, los billetes de vuelos regulares están afectados, en algunos casos, por fluctuaciones de monedas, por ejemplo para vuelos domésticos. Todos los costes adicionales de su billete de vuelo regular le serán repercutidos. BudgetAir.com intentará en todo momento informarle de aumentos de tarifa con suficiente antelación, pero no puede garantizarlo. Las tarifas de vuelos regulares son garantizadas por BudgetAir.com después de recibir el pago realizado por usted y cuando las líneas aéreas (o una combinación de ellas) autorizan a BudgetAir.com a emitir los billetes (véase el artículo 5).

Artículo 2: Depósito y pago a plazos

3. Contrariamente a lo dispuesto en el apartado 1a del artículo 3 de las condiciones generales de viaje, el cliente paga el importe íntegro del precio del viaje así como los demás costes a BudgetAir.com a la hora de hacer una reserva. BudgetAir.com se asegura de que los proveedores de servicios implicados cobren a tiempo.
4. Cualquier pago parcial realizado a cuenta del precio del viaje sólo es posible si las condiciones del proveedor de que se trate y las condiciones de la tarifa seleccionada lo permiten. No es posible realizar un pago parcial a cuenta si el precio del viaje (incluidas las tasas del aeropuerto y recargos) es inferior a EUR 200,00 por persona y si las reservas se hacen en las 6 semanas anteriores al inicio del viaje.
5. En el caso de un depósito, el cliente debe pagar a la hora de hacer la reserva un importe equivalente a los gastos de anulación aplicados por el proveedor de servicios de que se trate. Este importe ascenderá a por lo menos el 10% del precio total del viaje y por lo menos EUR 60,00 por viajero, salvo que la publicación de que se trate establezca otra cosa.

Artículo 3: Modificaciones a petición del cliente

1. La expresión "modificación de una reserva" significa: la cancelación de una reserva confirmada o parte de la misma, mediante la cual se hace una nueva reserva para el mismo cliente y los mismos partícipes al mismo tiempo. Las modificaciones efectuadas a una reserva son posibles hasta 28 días antes de la salida.
2. La modificación de una reserva sólo es posible si las condiciones del proveedor de que se trate así como las condiciones de la tarifa seleccionada lo permiten.
3. La modificación de una reserva sólo es posible si se realiza una nueva reserva al mismo destino y la misma ruta y a la misma tarifa y con las mismas condiciones, o si el cliente está de acuerdo con la tarifa modificada así como los gastos adicionales, en su caso.
4. Los gastos de modificación dependen en parte de las condiciones del proveedor de servicios de que se trate así como las condiciones asociadas a la tarifa seleccionada. Todos los gastos aplicados por el proveedor de servicios en el caso de una modificación serán repercutidos al cliente.
5. BudgetAir.com aplica un gasto administrativo por cada modificación a la reserva o a partes de la reserva.

Artículo 4: Cancelación a petición del cliente

1. Si se produce una cancelación, todos los componentes del viaje combinado quedarán cancelados. 2. Contrariamente a lo dispuesto en el apartado 2c del artículo 9 de las condiciones generales de viaje, los gastos de cancelación ascienden al 100% del precio del viaje.
3. BudgetAir.com recomienda la contratación de un seguro contra cancelación para este producto.

Artículo 5: Billetes electrónicos

En el sistema mundial de reservas de vuelos, a veces se ofrecen (determinadas combinaciones de) líneas aéreas y por desgracia entonces no es posible emitir un billete electrónico porque dichas líneas aéreas no tiene un acuerdo adecuado de emisión de billetes o son líneas aéreas que carecen de licencia de la IATA. Si se produce esta situación, los agentes de ventas de nuestro Servicio de Atención al Cliente se pondrán en contacto con usted dentro de 48 horas después de su reserva para comentar las posibles alternativas. BudgetAir.com se reserva el derecho de anular la reserva y en ese caso naturalmente se le devolverá a usted de inmediato el importe que usted haya pagado. Pedimos disculpas por las molestias que esto pudiera causar, pero dichas situaciones están fuera de nuestro control.

Artículo 6: Privacidad

BudgetAir.com tiene parcialmente datos procesados por empresas de servicios que participan en la ejecución del contrato para la prestación de servicios. Estas empresas pueden proceder exclusivamente de conformidad con nuestras instrucciones; asimismo, seleccionamos estas empresas diligentemente. Entre estas empresas se incluyen, entre otras, proveedores de sistemas de pago y empresas que realizan comprobaciones de seguridad y solvencia para nosotros con el fin de que usted pueda elegir entre varias opciones de pago y para evitar problemas durante el pago y fraudes con tarjetas de crédito. A este respecto, nosotros transmitimos sus datos exclusivamente a entidades que están establecidas dentro del Área Económica Europea y que, por consiguiente, están sujetas a la estricta legislación en materia de protección de datos de la UE o que están obligadas a cumplir con la protección de datos a un nivel comparable.

El Cliente acepta que sus datos personales se envíen a Airhelp. Los derechos de los pasajeros aéreos se han registrado en, entre otros, el Reglamento 261/2004 (UE) con el que todos los Estados Miembros de la UE deben cumplir. Determina que bajo ciertas condiciones, los pasajeros aéreos tienen derecho a una indemnización financiera si su vuelo se pospone, cancela o hay overbooking. Cuando el vuelo de un cliente que llega o sale de un Estado miembro de la UE es pospuesto o cancelado o tiene overbooking, Airhelp deberá enviar un correo electrónico al cliente sobre la posibilidad de presentar una reclamación a la compañía aérea.