

# Términos y Condiciones de la garantía de transbordo autónomo

## Actualizados el 14 de octubre de 2024

Estamos a tu entera disposición y la siguiente garantía (la «Garantía de Transbordo Autónomo de BudgetAir.es») muestra nuestro compromiso («BudgetAir.es», «nosotros», «nos» o «nuestro», según el contexto) para que llegues a tu destino lo antes posible.

La Garantía de transbordo autónomo de BudgetAir.es se aplica generalmente a los itinerarios comprados con BudgetAir.es y compuestos por dos o más «tramos», que requieren un transbordo de un vuelo operado por una aerolínea a un vuelo operado por otra aerolínea (un «Itinerario de transbordo autónomo»). Por ejemplo, un Itinerario de transbordo autónomo de BudgetAir.es podría tener su origen en la ciudad A, ofrecer una escala de 3 horas en la ciudad B y, a continuación, requerir un vuelo posterior con otra aerolínea a la ciudad C.

Si aplica la Garantía de transbordo autónomo BudgetAir.es, se indicará claramente en el momento de la compra y se hará constar en la página de detalles de la reserva.

Si utilizas la Garantía de transbordo autónomo de BudgetAir.es, declaras haber aceptado y estar de acuerdo en cumplir estos Términos y Condiciones. Lee atentamente estos Términos y Condiciones generales (en particular los apartados en negrita).

La Garantía no se aplica en caso de que pierdas un transbordo por motivos distintos a cualquier cambio, cancelación o retraso de uno de los vuelos del Itinerario de transbordo autónomo. Para más información, consulta el apartado 5.

Estos Términos y Condiciones están sujetos a cambios. La fecha de la última modificación efectuada figura al principio de los presentes Términos y Condiciones y cualquier actualización entrará en vigor en el momento de su publicación. Cada vez que desees comprar un Itinerario de transbordo autónomo, consulta estos Términos y Condiciones para asegurarte de que comprendes los términos que se aplican en ese momento. La Garantía es emitida por Trip.com Travel Singapore Pte. Ltd., sociedad de responsabilidad limitada con domicilio social en 1 Harbourfront Ave, #03-12/13, Keppel Bay Tower, Singapur. Somos una agencia mundial de viajes en línea.

Al reclamar esta Garantía, nos cedes tus derechos, títulos e intereses presentes y futuros sobre todas las reclamaciones que puedas tener contra las aerolíneas pertinentes en relación con el Suceso desencadenante correspondiente (incluido, sin limitación, el Reglamento 261/2004 de la UE) y te comprometes a no entablar ninguna negociación ni aceptar ninguna oferta, ya sea directa o indirectamente (a través de un tercero), de la aerolínea pertinente. Consulta el apartado 6 para obtener más información.

Al utilizar nuestro sitio web o aplicación y comprar productos de viaje, también se aplicarán nuestros [Términos y Condiciones Generales](#).

---

## Activación de la Garantía

La Garantía puede activarse cuando uno de los vuelos dentro de un Itinerario de transbordo autónomo se vea afectado por un cambio, cancelación o retraso de vuelo («Vuelo afectado»), lo que reduce el tiempo entre la hora de llegada revisada del vuelo afectado y el vuelo de conexión inmediatamente posterior a menos de 2 horas («Suceso desencadenante»).

Puedes activar la Garantía de transbordo automático de BudgetAir.es informándonos de la existencia del Suceso desencadenante por teléfono, chat en línea o correo electrónico utilizando la información de contacto proporcionada en nuestro sitio web.

Para evitar cualquier duda, cuando el uso de una Garantía resulte en la reserva de un nuevo vuelo y el nuevo vuelo lo opere una aerolínea diferente a la del vuelo original, se considerará que se ha hecho uso de la Garantía, y BudgetAir.es no estará obligada a proporcionar la Garantía ante cualquier Suceso desencadenante que ocurra al nuevo vuelo.

El alcance y la protección que proporciona la Garantía difieren dependiendo de si el Suceso desencadenante constituye un «Suceso con poca antelación» o un «Suceso con mucha antelación».

---

### 1. Suceso con poca antelación

1.1 Un «Suceso con poca antelación» se refiere al caso en que el retraso, la cancelación o la modificación de un vuelo se produzca menos de 48 horas después de la hora de despegue prevista inicialmente para el vuelo en cuestión.

1.2 Si activas la garantía debido a un Suceso con poca antelación, organizaremos un plan de viaje alternativo lo antes posible. Debes responder en un plazo de 24 horas cuando te enviemos los detalles de nuestro plan de viaje alternativo propuesto para confirmar si deseas aceptarlo o rechazarlo. Si la nueva propuesta no te convence y prefieres rechazarla, podremos ofrecerte un reembolso por la parte afectada y no utilizada de tu Itinerario de transbordo autónomo, según el cálculo descrito en el apartado 1.5 presente a continuación. Si no se recibe respuesta en 24 horas o si no se acepta un reembolso o un plan de viaje alternativo antes de la hora de despegue prevista originalmente para el Vuelo afectado, la Garantía puede quedar invalidada.

1.3 Además de los derechos que se derivan del apartado 1.2, si se te notifica el Suceso con poca antelación, es decir, inferior a las 12 horas respecto a la hora de despegue prevista inicialmente para el vuelo en cuestión, tendrás derecho a proponer un plan de viaje alternativo. En tal caso: (i) aprobaremos dicho plan a nuestra entera discreción y no cubriremos el coste de ningún servicio o mejora no esenciales o adicionales incluidos en el plan de viaje propuesto; (ii) cualquier cambio posterior no autorizado por su parte en el plan de viaje dará lugar a la

cancelación de la Garantía y reconoces y aceptas que, en tales circunstancias, no podrás presentar ninguna reclamación contra nosotros. Si rechazamos un plan de viaje propuesto, tendrás derecho a un plan de viaje alternativo proporcionado por BudgetAir.es o a un reembolso conforme al apartado 1.2.

1.4 Además de tus derechos en virtud de los apartados 1.2 y 1.3, en los casos en que se te notifique el Suceso con poca antelación menos de 4 horas antes de la hora de despegue originalmente programada del Vuelo afectado y no hayas podido ponerte en contacto con nosotros (a pesar de intentarlo razonablemente), la Garantía te permitirá realizar una reserva en uno o más vuelos similares a los vuelos retrasados, cancelados o reprogramados en tu Itinerario de transbordo autónomo sin nuestra aprobación. En tales circunstancias, BudgetAir.es te reembolsará el importe íntegro de la parte no utilizada de tu Itinerario de transbordo autónomo una vez recibida la correspondiente prueba del gasto, de conformidad con los términos descritos en el apartado 1.5 siguiente.

1.5 Cuando tengas derecho a un reembolso o compensación en virtud de los apartados 1.2, 1.4 o 2.2, el valor del tramo no utilizado de tu Itinerario de transbordo autónomo se calculará utilizando la fórmula (kilometraje de los tramos no utilizados / kilometraje del trayecto total) × precio total pagado. Por ejemplo, si tu Itinerario de transbordo autónomo consta de dos tramos, cada uno de 500 millas de duración y lo compraste por 500 GBP, el importe de reembolso al que tendrías derecho si el primer tramo se viera sometido a un cambio de vuelo, cancelación o retraso sería:  $(500 / 1000) \times 500 = 250$  GBP. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados 1.6 y 2.3, las devoluciones y reembolsos previstos en este apartado se devolverán a través del medio de pago original. Este apartado está sujeto al apartado Transporte alternativo al destino final, que figura a continuación.

1.6 En caso de que se produzca un Suceso con poca antelación, podrás solicitar los siguientes servicios adicionales cuando te pongas en contacto con la aerolínea para activar la Garantía («Servicios adicionales»):

**Transporte alternativo al destino final:** estaremos encantados de considerar cualquier sugerencia sobre métodos de viaje alternativos, como autobús, barco o tren. Siempre que sea posible, lo incluiremos en el plan de viaje alternativo que proponemos. Si se acepta el transporte alternativo como parte de un plan de viaje alternativo, reembolsaremos el coste del transporte alternativo por un importe igual o equivalente a 120 USD por pasajero con billete.

**Transporte alternativo a otro aeropuerto:** Estaremos encantados de cubrir el coste de los traslados al aeropuerto hasta un máximo o equivalente a 120 USD por pasajero si es necesario para el plan de viaje alternativo.

**Gastos de alojamiento nocturno:** Si el plan de viaje alternativo incluye una conexión nocturna que requiera una estancia en el aeropuerto de más de 8 horas para enlazar con un vuelo que salga después de medianoche (00:00), estaremos encantados de reembolsar los gastos de alojamiento por un importe máximo o equivalente a 50 USD por habitación durante el periodo

de escala, sujeto a disponibilidad y siempre que (i) el alojamiento se haya seleccionado y pagado por nosotros a través de nuestros canales de reserva y (ii) el transporte hasta/desde el hotel haya sido pagado por el pasajero.

**Gastos de comida:** cuando el plan de viaje alternativo acordado requiera una espera de más de 4 horas consecutivas en un aeropuerto de conexión, reembolsaremos los gastos de comida hasta un importe máximo o equivalente a 15 USD por día y pasajero con billete.

Si la aerolínea y/o el aeropuerto ofrecen al pasajero una compensación considerada equivalente a los Servicios adicionales, la aerolínea dejará de estar obligada a compensar y/o reembolsar al pasajero en relación con dichos Servicios adicionales. Los Servicios adicionales solo están disponibles cuando aceptas nuestro plan de viaje alternativo sugerido.

---

## 2. Suceso con mucha antelación

2.1 Por «Suceso con mucha antelación» se entiende el cambio, cancelación o aplazamiento de un vuelo 48 horas o más después de la hora original de despegue del vuelo en cuestión.

2.2 Cuando actives una Garantía basada en un Suceso con mucha antelación, te proporcionaremos un plan de viaje alternativo lo antes posible. Debes responder en un plazo de 24 horas cuando te enviemos los detalles de nuestro plan de viaje alternativo propuesto para confirmar si deseas aceptarlo o rechazarlo. Si la nueva propuesta no te convence y prefieres rechazarla, podremos ofrecerte un reembolso por la parte no utilizada de tu Itinerario de transbordo autónomo, según el cálculo descrito en el apartado 1.5 anterior. Si no nos respondes en un plazo de 24 horas o no aceptas un plan de viaje alternativo o el reembolso antes de la hora de despegue originalmente prevista del vuelo afectado, la Garantía puede quedar invalidada.

---

## 3. Comunicaciones

Todas las notificaciones y comunicaciones que te enviemos se considerarán recibidas en la fecha y hora en que te las enviemos por primera vez.

Salvo que se indique lo contrario, todas las notificaciones y comunicaciones se enviarán a la dirección de correo electrónico y/o al número de teléfono asociados a tu cuenta de usuario de BudgetAir.es en el momento de la reserva original del vuelo.

Cuando en una notificación o comunicación se indique que es necesario responder en un plazo determinado, la falta de respuesta en dicho plazo invalidará la Garantía.

---

## 4. Reembolsos y pagos

Pagaremos todos los reembolsos o reembolsos elegibles en virtud de la Garantía al método de pago original en un plazo de 14 días hábiles a partir de la recepción de toda la documentación e información necesarias. La fecha en que se abonará en tu cuenta cualquier devolución o reembolso está sujeta a las condiciones de tu proveedor de pagos.

Cuando tengas derecho a una devolución o reembolso, el pago estará condicionado a la recepción de copias adecuadas de los recibos o de cualquier otra información justificativa razonablemente solicitada. Presentarlos con rapidez te resultará ventajoso.

---

## 5. Excepciones y limitaciones

Los «Sucesos inevitables» se refieren a circunstancias extraordinarias o imprevistas e incluyen, entre otras, pandemias, catástrofes naturales, fenómenos meteorológicos o geológicos extremos, problemas políticos o de seguridad, deficiencias imprevistas en la seguridad de los vuelos o huelgas que afecten al funcionamiento de una aerolínea operadora o de un aeropuerto de destino.

Cuando los Sucesos inevitables provoquen la modificación, cancelación o retraso del primer vuelo de tu Itinerario de transbordo autónomo, (i) la Garantía podrá no aplicarse a ese primer vuelo. En tales circunstancias, será responsabilidad de la aerolínea correspondiente proporcionarte un plan de viaje alternativo. Deberás ponerte en contacto directamente con ella y (ii) utilizar la Garantía para cualquier vuelo posterior de tu Itinerario de transbordo autónomo.

La Garantía no se aplica en los casos en los que pierdas un transbordo por motivos distintos a la modificación, cancelación o retraso de uno de los vuelos programados en el Itinerario de transbordo autónomo, incluidos, entre otros, la no realización de un transbordo en el momento oportuno o la imposibilidad de realizar un vuelo debido a tus propias acciones, omisiones, faltas o negligencias, por ejemplo, debido a un comportamiento o conducta inaceptables, motivos de salud o seguridad o la posesión de documentación de viaje inadecuada.

La Garantía no se aplicará en caso de que los retrasos en el aeropuerto, como el control de inmigración y pasaportes o la recogida de equipajes, provoquen la pérdida del vuelo.

---

## 6. Reclamaciones

Al solicitar una Garantía, nos cedes tus derechos, títulos e intereses presentes y futuros sobre todas las reclamaciones que puedas tener contra las aerolíneas pertinentes en relación con el Suceso

desencadenante correspondiente (incluido, entre otros, el Reglamento 261/2004 de la UE) y te comprometes a no entablar ninguna negociación ni aceptar ninguna oferta directa o indirectamente (a través de terceros) con la aerolínea pertinente.

Al activar una Garantía, te comprometes a proporcionarnos a nosotros y a nuestros representantes autorizados toda la asistencia, cooperación y documentación necesarias para que podamos tramitar y garantizar dichas reclamaciones.

Aceptas que nosotros y/o nuestros representantes autorizados te representemos en la solicitud y tramitación de cualquier reclamación contra terceros y que nos proporciones toda la asistencia, documentación e información razonables para que podamos tramitar dichas reclamaciones en tu nombre. En caso de que resolvamos con éxito una reclamación en tu nombre, aceptas que tengamos derecho, a nuestra entera discreción, a deducir de los daños y perjuicios los costes y gastos razonables en que hayamos incurrido en relación con dicha reclamación y en el cumplimiento de nuestras obligaciones para contigo en virtud de la Garantía.

Este apartado no se aplica si has adquirido productos accesorios en BudgetAir.es para cumplir con leyes como el Reglamento 261/2004 de la UE.

---

## 7. Otros

Estos Términos y Condiciones y cualquier disputa o reclamación (incluida la no contractual) que surja de ellos, su objeto o formación se registrarán e interpretarán de acuerdo con las leyes de Singapur, si bien esto no te priva de ningún derecho obligatorio de protección del consumidor previsto por la ley del país en el que residas.

Tanto tú como nosotros acordamos que los tribunales de Singapur tendrán jurisdicción sobre cualquier disputa o reclamación (incluso si no es contractual) que surja de o en relación con estos Términos y Condiciones o su objeto o formación. No obstante, esto no te privará de tu derecho irrenunciable a recurrir a los tribunales del país en el que residas para resolver dichos litigios o reclamaciones.

Cuando la versión original en inglés de estas condiciones haya sido traducida a otros idiomas, prevalecerá la versión inglesa en caso de incoherencia entre las versiones.

Estos términos son vinculantes para ti y para nosotros. Ninguna otra persona tendrá derecho a hacer cumplir ninguno de estos términos.

Si algún tribunal o autoridad competente considera que parte de estos términos son ilegales, el resto continuará en pleno vigor y efecto.

Aunque retrasemos la aplicación de estos términos, podremos tomar medidas en tu contra más adelante.