

# Términos y condiciones generales para reservas

---

Lea atentamente estos términos y condiciones para reservas antes de utilizar los servicios y el sitio web de Vayama.com (parte de Travix Nederland B.V.). Cuando haya realizado una reserva a través del sitio web se considerará que ha aceptado estos Términos y condiciones.

Estos Términos y condiciones se aplicarán cuando utilice los servicios de Travix Nederland B.V. que se ofrecen en la plataforma de internet [www.vayama.com](http://www.vayama.com). Travix Nederland B.V. (en lo sucesivo "Vayama.com") tiene su domicilio social en Piet Heinkade 55, 1019 GM Amsterdam, Países Bajos. Vayama.com es una filial de Travix International B.V. (Países Bajos), una agencia de viajes líder a nivel mundial. Vayama.com es miembro de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA).

Al prestar sus servicios, Vayama.com sólo actúa como agente de servicios de transporte (por ejemplo, vuelos), servicios de alojamiento (por ejemplo, reservas de hotel) y otros servicios auxiliares (por ejemplo, paquetes de viajes, alquiler de coches, seguros, etc.). Vayama.com no forma parte expresamente del contrato definitivo para la prestación de servicios. Vayama.com no actúa como organizador de viajes/operador turístico. Cuando se realice una reserva a través de Vayama.com, el contrato para la prestación de servicios se celebrará sólo entre la persona que hace la reserva (denominado en lo sucesivo "Cliente") y el proveedor respectivo (por ejemplo, compañías aéreas, hoteles o empresas de alquiler de coches, etc.).

## 1. Definiciones

Dentro de estos Términos y condiciones para reservas, los siguientes términos tendrán los siguientes significados:

**Agente de viajes:** Vayama.com, que en el transcurso de su actividad empresarial proporciona asesoramiento e información y actúa como intermediario en el proceso de alcanzar acuerdos en el sector de viajes.

**Proveedores de viajes:** la aerolínea, hotel, empresa de alquiler de coches, proveedor de seguros y/o cualquier otro proveedor de servicios del sector de viajes, en el más amplio sentido de la palabra, con el que el Cliente firma un acuerdo y que, con el debido cumplimiento de los términos y condiciones aplicables, es responsable de llevar a cabo el servicio.

**Servicios:** implica un servicio ofrecido por el Sitio web, como una reserva de servicios de transporte, servicios de alojamiento, servicios de alquiler de coches, servicio de seguros y servicios de paquetes vacacionales dinámicos.

**Cliente:** a) el Cliente (Cliente registrado), o b) la persona en cuyo nombre se han acordado los servicios prestados por el agente de viajes y que ha aceptado esa condición.

**Contrato:** la reserva o contrato/pedido entre el viajero y el Proveedor de viajes. El Agente de viajes y el Sitio web actúan como interfaz en las operaciones implicadas con el Proveedor de viajes.

**Sitio web:** hace referencia al Sitio web Vayama.com.

**Días laborables:** de lunes a viernes de 08:00 a 17:00, y sábados y domingos de 09:00 a 15:00 horas, excepto festivos, a menos que el Agente de viajes indique expresamente que se aplican diferentes horarios de apertura.

## **2. Reserva a través del Sitio web: La autoridad legal del Cliente**

El Sitio web ayuda al Cliente a encontrar productos de viajes y a hacer las reservas necesarias, y actúa como interfaz en las operaciones relacionadas con los Proveedores de viajes. El Cliente debe tener al menos 18 años, estar legalmente autorizado a contraer obligaciones contractuales, tener el requisito del consentimiento o la autoridad para actuar en nombre o representación de alguna de las personas incluidas en la reserva y debe utilizar el Sitio web de conformidad con estos Términos y condiciones generales y con las Condiciones de uso del Sitio web.

El Cliente es responsable de sus actividades en el Sitio web (financieramente o de otra forma), incluido el posible uso de su nombre de usuario y contraseña. El Cliente garantiza que la información introducida por él/ella en el Sitio web en relación a su persona y, si procede, a los compañeros de viaje, es precisa.

## **3. En relación al Contrato**

### ***Condiciones del Proveedor de viajes***

Lo siguiente se aplica a todos los productos o servicios reservados a través del Sitio web. Se aplicarán además los términos y condiciones del Proveedor de viajes (incluidas las reglas tarifarias de las compañías aéreas) a los establecidos aquí. Los términos y condiciones del Proveedor de viajes pueden incluir disposiciones relativas al pago, procedimientos, incumplimiento, responsabilidad, cancelaciones, cambios de reservas y devoluciones (si las hay) y cualquier otra restricción. El Cliente es responsable de cumplir con las condiciones de cualquier compañía aérea u otro Proveedor de viajes, en relación con el horario de facturación, la reconfirmación de vuelos u otros asuntos.

**Vuelos:** con respecto a la tarifa aérea, existen condiciones adicionales específicas para esa tarifa, por ejemplo, billetes que normalmente no pueden cambiarse y no son reembolsables. Puede revisar los términos y condiciones durante el proceso de reserva en el Sitio web. Aunque el Agente de viajes no es responsable de los cambios o cancelaciones en los horarios de las compañías aéreas, le proporcionaremos asistencia razonable a través de nuestro Servicio de atención al Cliente, con el que se puede contactar mediante el número de teléfono proporcionado al Cliente en el correo electrónico de confirmación de reserva y billete (podrían aplicarse tarifas internacionales).

Tenga en cuenta que las compañías aéreas podrán cobrar por servicios adicionales (por ejemplo, pero no limitado a, equipaje facturado, facturación en el aeropuerto, asientos preferentes, entretenimiento a bordo (si está disponible) y comida, bebidas y aperitivos, etc.). Los cargos por estos servicios adicionales no están incluidos en el precio de su billete y deben abonarse a la compañía aérea directamente. El agente de viajes no es responsable de ningún coste adicional incurrido y le aconseja que contacte con la compañía aérea para añadir cualquier servicio adicional y verificar los cambios.

El tiempo mínimo recomendado para facturar en vuelos internacionales es de 120 minutos antes de la salida, y de 90 minutos para los vuelos nacionales. Algunas compañías pueden exigirle que confirme su reserva directamente con ellos al menos 72 horas antes de la salida. No realizar esta confirmación de su vuelo directamente con la compañía aérea puede resultar en la cancelación.

Los vuelos deben utilizarse en el orden establecido en el itinerario. El hecho de no utilizar un vuelo, por ejemplo, el vuelo de ida, puede invalidar el resto del billete, sin derecho a reembolso. El Agente de viajes no puede garantizar la asignación de asientos concretos, aunque se hayan reservado previamente con una compañía aérea. Las transferencias entre terminales o aeropuertos deben ser pagadas por el Cliente.

Es posible que las mejores tarifas aéreas no utilicen la ruta más directa y algunos itinerarios pueden requerir un cambio de avión. Los vuelos comercializados como "directos" implican que no hay que

cambiar de avión durante el viaje; sin embargo, el avión podría tener que parar para repostar combustible y/o dejar/recoger pasajeros. La información sobre las paradas programadas se detalla durante el proceso de reserva en el Sitio web.

Compruebe con la compañía aérea específica sus normativas para el transporte de mujeres embarazadas. Los bebés deben tener al menos 6 semanas de edad y deben sentarse en el regazo del adulto o en un asiento infantil (póngase en contacto con la compañía aérea para obtener información sobre asientos infantiles apropiados que puedan llevarse a bordo). Normalmente, los niños de al menos 2 años deben ocupar su propio asiento y pagar la tarifa de niño.

Se informa a los clientes de que, en algunos casos, los vuelos reservados con una compañía aérea pueden ser operados por otra aerolínea, y la información de la aerolínea que opera el vuelo, en caso de que sea diferente, se indica en el sitio Web.

Si una compañía aérea cancela o retrasa un vuelo, o es incapaz de proporcionar el espacio confirmado, no consigue aterrizar en el punto donde el Cliente tiene que hacer escala, o hace que el Cliente pierda el vuelo de conexión de la reserva, el Cliente podrá tener derecho a compensación por parte de la compañía aérea.

**Combinables de un solo trayecto:** en algunos casos, a fin de proporcionar una mayor elección y tarifas especiales de ida y vuelta, el Agente de viajes combinará dos tarifas de un solo trayecto con la misma o con diferentes compañías aéreas. Cada billete de un solo trayecto está sujeto a sus propias normas, restricciones y tarifas. Si uno de estos vuelos se ve afectado por un cambio de la compañía aérea (por ejemplo, cambio de horario o cancelación) que provoque que un Cliente tenga que realizar cambios en el otro vuelo, el Cliente será responsable de todos los gastos incurridos al realizar cambios en el vuelo afectado.

**Hoteles y otros alojamientos:** los hoteles están clasificados por estrellas, sin embargo, esta clasificación no es necesariamente la oficial local y los estándares pueden variar entre hoteles y alojamiento de la misma clase en diferentes países. Generalmente, la entrada se hace a partir de las 15:00 horas y la salida antes de las 11:00 horas. Sin embargo, estos horarios pueden variar. Póngase en contacto con el Agente de viajes si necesita información más concreta. El desayuno no está incluido en el precio, a menos que se indique específicamente lo contrario y algunos hoteles pueden cobrar impuestos locales adicionales. La disposición de las camas puede variar de la imagen mostrada en el Sitio web y será diferentes en cada país. Por ejemplo, las habitaciones de los hoteles de América del Norte pueden tener dos camas dobles, mientras que una habitación europea tendría dos camas individuales. Puede haber cargos adicionales para las camas supletorias o cunas. El Cliente debe ponerse en contacto directamente con el hotel para confirmar la disposición exacta de las camas antes de hacer su reserva.

**Alquiler de coches:** todos los conductores deben presentar un carnet de conducir válido en el momento de la recogida y con una antigüedad de al menos 12 meses, además deben presentarse carnets tanto físicos como con fotografía. Al Cliente también se le puede pedir que proporcione información de la tarjeta de crédito como garantía por cualquier daño que pueda sufrir el vehículo durante el alquiler. Es responsabilidad del Cliente asegurarse de que hay suficiente crédito en la tarjeta para cumplir los requisitos del Proveedor de viajes. En caso de no hacerlo, se puede invalidar el alquiler del coche del Cliente, y el Agente de viajes no será responsable de ningún coste que pueda producirse. Para que un Cliente alquile un coche fuera de la Unión Europea (UE), debe ser residente de la UE y presentar un carnet completo y válido de GB o CE/EEA. No se realizará ningún reembolso por los días de alquiler no utilizados.

**En el caso de anulación o cambio de una reserva, Vayama.com impondrá su propia tasa administrativa estándar de 60 USD por reserva de vuelo, hotel o coche. El Proveedor de viajes también puede aplicar su propia tasa, consulte los términos y condiciones del Proveedor de viajes.**

**Contrato del Cliente:** el contenido del contrato puede incluir informar y asesorar al cliente, así como realizar las reservas solicitadas, si es posible, en nombre del cliente. Tras la puesta en marcha de la reserva, el Cliente contrae obligaciones para con el Agente de viajes y el Proveedor de viajes, independientemente de que se confirme directamente o no. En caso de que el Agente de viajes cobre una tarifa por uno de sus propios servicios, el Agente de viajes informará de ello de antemano. Para reservas por internet, el Agente de viajes organiza el proceso de reserva de tal manera que el Cliente es informado de que está entrando en un contrato antes de aceptar la oferta. Al confirmar la reserva con el Agente de viajes, el Cliente está vinculado al Agente de viajes y al Proveedor por dicho Contrato. La confirmación del pedido será, en general, enviada inmediatamente al cliente por correo electrónico, en cuyo caso esta confirmación es considerada como prueba del acuerdo tal como se indica en la confirmación.

El Contrato será entre el Proveedor de viajes y el Cliente. El Agente de viajes no forma parte de la relación contractual. Se aplicarán además los términos y condiciones del Proveedor de viajes (incluidas las reglas tarifarias de las compañías aéreas) a los establecidos aquí. Los términos y condiciones del Proveedor de viajes pueden incluir disposiciones relativas al pago, procedimientos, incumplimiento, responsabilidad, cancelaciones, cambios de reservas y devoluciones (si hay disponibles) y cualquier otra restricción. Consulte a su Proveedor de viajes para obtener información completa de sus términos y condiciones aplicables. El Cliente es responsable de cumplir con las condiciones de cualquier compañía aérea u otro Proveedor de viajes en relación con el horario de facturación, la reconfirmación de vuelos u otros asuntos.

**Obligación de información del cliente:** el Cliente deberá proporcionar al Agente de viajes, antes de concluir el Contrato, toda la información requerida de sí mismo/a y de otros(s) cliente(s) - si los hay - que sea necesaria para formalizar el contrato y la ejecución del mismo. La información incluye el número de teléfono móvil del cliente y la dirección de correo electrónico, si la hay. Si el Cliente no cumple con su deber de informar, cualquier consecuencia financiera negativa resultante de ello correrá a cargo del cliente.

**Impuestos, tasas y cargos decretados por el gobierno:** el precio del billete puede incluir impuestos, tasas y cargos gravados sobre el transporte aéreo por las autoridades gubernamentales. Pueden representar una parte significativa del coste del transporte aéreo y están incluidos en la tarifa o se muestran separadamente en el billete. El Cliente también puede verse obligado a pagar impuestos o tasas u otros cargos no recogidos aún, por ejemplo, no siempre es posible incluir todos los impuestos de salida en el (los) billete(s). En algunos casos, los impuestos de salida deben ser abonados por el Cliente localmente al gobierno del país del que se sale y, por lo tanto, el Agente de viajes no los puede reembolsar.

#### **4. Entrega de su reserva**

Todos los tickets vendidos en el Sitio web son billetes electrónicos, que es una manera de reservar vuelos sin papel. Cuando se ha realizado la reserva, se almacena electrónicamente en el sistema de reservas de las compañías aéreas. El Agente de viajes le enviará un email de confirmación de la reserva y, a continuación, le enviará por separado un billete electrónico o un vale de confirmación (para las reservas no aéreas). Es importante que el Cliente reciba tanto la confirmación de reserva y como un billete electrónico o un vale con el número de confirmación para cada producto en un correo electrónico separado. El Agente de viajes le recomienda que lleve con usted tanto la confirmación de la reserva

como el billete electrónico y/o vale de confirmación. El Agente de viajes no puede ser considerado responsable del incumplimiento de estas reglas y regulaciones y recomienda encarecidamente que compruebe esta información con su compañía aérea antes de viajar. Es responsabilidad del Cliente asegurarse de que se ha introducido toda la información correcta en la reserva, incluyendo pero no limitándose a, los nombres correctos de los pasajeros, vuelos, fechas y el itinerario del viaje. Si algo es incorrecto, es responsabilidad del Cliente notificarnos inmediatamente a través del número de teléfono proporcionado al Cliente en la confirmación de reserva y billete electrónico. Le ofreceremos toda la ayuda posible para rectificar lo que sea necesario, sin embargo, tanto el Agente de viajes como el Proveedor de viajes pueden incurrir en gastos adicionales que tendrían que ser pagados por el Cliente.

El Agente de viajes confía en que la información que usted proporciona es exacta y, por lo tanto, no se hace responsable si su billete electrónico no llegue porque la dirección de correo electrónico sea incorrecta o a su configuración del correo no deseado. **Usted debe notificarnos inmediatamente si cambia su dirección de correo electrónico o su número de teléfono de contacto.** Además, compruebe que el nombre que aparece en su pasaporte coincide con el nombre de su billete electrónico y/o confirmación de la reserva.

Tenga en cuenta que puede ser necesario que informe de su número de reserva y/o correo electrónico de confirmación al correspondiente Proveedor de viajes como prueba de su reserva.

**Cambios o cancelaciones por parte de Vayama.com:** a veces se ofrecen (combinaciones de) billetes y/o vales en Vayama.com para los que 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 Vayama.com se publican en el sitio web de Vayama.com a través de procesos totalmente automatizados y categorías de tarifas y reservas que 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 Vayama.com se pondrá en contacto con usted por teléfono o correo electrónico en el plazo de tres días hábiles tras realizar la reserva. Un empleado de Vayama.com le informará sobre las posibles alternativas. Vayama.com, no obstante, se reserva el derecho de rechazar estas reservas y de reembolsar totalmente el coste del viaje abonado.

Las reservas están básicamente garantizadas si Vayama.com emitió y pagó los billetes y/o vales en nombre del (los) Proveedor(es) de viajes. Vayama.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 viajes y son estos terceros los que las suben al 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 a una tarifa incorrecta (es decir, demasiado baja) o para una categoría de reserva incorrecta.

Las categorías de tarifas y reservas se publican en el Sitio web de Vayama.com a través de procesos totalmente automatizados y los billetes y/o vales se imprimen en base a esta información publicada. Vayama.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 Vayama.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 incorrecta.

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 concluyen un mutuo acuerdo de billetes o porque estas compañías aéreas 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. Vayama.com se reserva el derecho de rechazar estas reservas y de reembolsar el coste del viaje abonado previamente.

Los horarios de vuelos están sujetos a cambios con regularidad. Las compañías aéreas no siempre se lo comunican a Vayama.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](http://www.checkmytrip.com). Cuando la compañía aérea informa a Vayama.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 al 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 mediante la información de contacto proporcionada a Vayama.com por el Cliente, este 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](http://www.checkmytrip.com) como muy tarde un día antes de la salida.

#### **5. Documentos de viaje, normativas administrativas y/o de salud**

Es responsabilidad del Cliente asegurarse de que es consciente de los requisitos relativos a pasaportes, visados y reglamentos de salud relevantes para su viaje, de cumplir con ellos y de pagar los costes asociados.

Además, es importante incluir todos los puntos de tránsito en el itinerario de viaje que también puedan requerir un visado. Es necesario disponer de un pasaporte válido para todas las vacaciones reservadas en el Sitio web. Algunos países de ultramar tienen como requisito de inmigración que el pasaporte del Cliente sea válido durante un período mínimo una vez que el Cliente entre en ese país, generalmente 6 meses. Si el pasaporte del Cliente está en su último año de validez, se le aconseja al Cliente que confirme los requisitos del destino antes de concretar los planes finales del viaje. El nombre del pasaporte debe coincidir con el nombre del billete, de lo contrario el Cliente no puede viajar y el seguro puede no ser válido.

Tenga en cuenta que puede tardar algún tiempo en obtener un visado, por lo que se recomienda a los Clientes que los soliciten con tiempo suficiente y el Agente de Viajes no se hace responsable de los Clientes que no tengan todos los documentos de viaje en regla.

El nombre del pasaporte debe coincidir con el nombre del billete, de lo contrario el Cliente puede no viajar y el seguro puede no ser válido. Si después de reservar unas vacaciones pero antes de viajar, algún miembro del grupo cambia su nombre, p. ej., como consecuencia de haberse casado, el Agente de viajes debe ser notificado inmediatamente para que pueda tratar de hacer los cambios necesarios en la documentación del viaje del Cliente.

Todos los Clientes que deseen entrar en o desplazarse a través de Estados Unidos bajo el Programa de Exención de Visa (VWP) deben solicitar autorización para viajar usando el Sistema Electrónico de Autorización de Viaje (ESTA). Realice la solicitud ESTA con tiempo suficiente. Se recomienda que la solicitud se realice al menos 72 horas antes de la salida. Para más información, visite el [sitio web del Departamento de Seguridad Nacional de EE.UU.](#)

Varios gobiernos están introduciendo nuevos requisitos para que las compañías aéreas proporcionen información personal sobre todos los viajeros de sus aviones. Los datos se recogerán en el aeropuerto cuando el Cliente facture o en algunas circunstancias cuando el Cliente realice su reserva. En consecuencia, se aconseja al Cliente que conceda tiempo extra para hacer la facturación de su vuelo.

Para obtener información sobre requisitos de visado, se recomienda a los Clientes que se pongan en contacto con la embajada del país al que tienen previsto viajar.

El cliente debe informarse sobre cualquier vacunación y precauciones que pueden ser obligatorias o recomendadas a través de un profesional de la salud –un médico de cabecera, enfermera de una clínica, farmacéutico o una clínica sanitaria de viajes– idealmente unas 8 semanas antes del viaje.

## **6. Cambios y cancelaciones**

**Cambios de precios:** los cargos por los servicios reservados pueden cambiarse de acuerdo con los términos y condiciones del Proveedor de viajes. Los cambios serán notificados y cobrados tan pronto como sea posible.

**Cancelaciones:** las cancelaciones, si están permitidas, se pueden hacer en días laborables por correo electrónico: [infopa@vayama.com](mailto:infopa@vayama.com) o por escrito, y a petición del Cliente. Todas estas solicitudes se tratarán en nombre de los Proveedores de viajes correspondientes. En caso de cancelación total o parcial de una reserva por parte del Cliente, se podrá exigir una compensación del Cliente para cubrir los gastos de los preparativos del viaje ya realizados. Además, los Proveedores de viajes aplicables pueden imponer tasas. Su capacidad para cancelar o modificar un producto o servicio de viaje reservado y el método para hacerlo dependerán de las reglas tarifarias específicas de la compañía aérea o de los términos y condiciones del Proveedor de viajes. Por lo tanto, puede no ser posible cancelar o modificar algunos productos o servicios, o puede que haya un requisito específico que se tenga que cumplir. Tenga en cuenta que para los itinerarios compuestos de diferentes rutas y más de una base de tarifas, puede haber más de un conjunto de reglas tarifarias. En este caso, se aplicarán las reglas tarifarias más restrictivas. El Cliente es responsable de leer todas las reglas tarifarias relacionadas con su reserva. Cuando una cancelación afecte a más de una persona de la reserva, se aplicará cualquier cargo de cancelación aplicable con respecto a cada persona de la reserva. En algunos casos, la compensación por cancelación a pagar a los Proveedores de viajes aplicables puede ascender al valor total del viaje reservado, de manera que no se hace ningún reembolso al Cliente. La cancelación parcial, es decir, la cancelación de una disposición en concreto, sin perder el valor de dicha disposición, puede no ser posible.

Si un Cliente no se presenta a la salida del viaje, no se realizará reembolso alguno al Cliente y la compañía aérea cancelará todo el itinerario.

**Cambios:** los cambios en una reserva sólo pueden hacerse en días laborables llamando al número de teléfono proporcionado al Cliente en la confirmación de la reserva y el billete electrónico (se pueden aplicar tarifas internacionales) y a petición del Cliente. El Agente de viajes cobrará una tasa administrativa estándar por cada cambio realizado. Cuando un cambio afecte a más de una persona de

la reserva, el Agente de viajes se reserva el derecho de aplicar alguna tasa administrativa con respecto a cada persona de la reserva. Para cambiar la reserva de un Cliente, el Agente de viajes normalmente deberá cancelar la reserva original, la cual puede incurrir en una compensación y/o cargos impuestos por los Proveedores de viajes hasta el valor total del viaje reservado y los Clientes tendrán que pagar el coste de una nueva reserva. Las compañías aéreas generalmente no permiten cambios de nombre en las reservas de vuelos.

**Tarifas restringidas:** a menos que el Cliente indique lo contrario, se supone que el Cliente contrata los Servicios menos costosos. Dichos servicios (por ejemplo, "clase económica") se pueden proporcionar sin ninguna posibilidad de hacer cambios o cancelaciones. En tales casos, no se pueden prestar Servicios de manera diferente o en un momento o lugar diferente a los contratados.

**En el caso de anulación o cambio de una reserva, Vayama.com impondrá su propia tasa administrativa estándar de 60 USD por reserva de vuelo, hotel o coche. El Proveedor de viajes también puede aplicar su propia tasa, consulte los términos y condiciones del Proveedor de viajes.**

**Reembolsos:** en el caso de un reembolso al Cliente después de las deducciones anteriores, las cantidades correspondientes serán transferidas por la parte que recibió el pago original (como Vayama.com, un Proveedor o cualquier otra parte que pueda aparecer en la tarjeta de crédito o extracto bancario del Cliente) a la tarjeta de pago utilizada para realizar la reserva original. Cualquier cargo de reserva aplicado no será elegible para reembolso. Los clientes deben tener en cuenta que el reembolso de las reservas de vuelos puede tardar hasta 6 meses.

**Devoluciones:** si es posible modificar o cancelar su billete de avión, debe tener en cuenta que esto siempre conllevará un cargo. Estos incluyen los gastos de cancelación y/o modificación aplicados por la compañía aérea y una tasa administrativa. Los costes por modificación y/o cancelación dependen de los términos y condiciones de la compañía aérea seleccionada y de las condiciones del billete. Vayama.com desea señalar que los costes de modificación y/o cancelación pueden ascender hasta el 100% del precio del billete de avión. En algunos casos, estos costes pueden ser aún más altos si la categoría de tarifa previamente reservada ya no está disponible. Debe tener en cuenta que para tramitar una cancelación y/o cambio, Vayama.com cobra 60 USD por gastos de gestión siempre que el billete pueda ser cancelado o cambiado.

Si no utiliza su billete o lo utiliza parcialmente y puede solicitar una devolución de la compañía aérea, Vayama.com deberá, si no cuenta con esta opción, reclamar la posible devolución en su nombre después de aproximadamente 11 meses. Una vez Vayama.com haya reclamado la devolución por parte de la compañía aérea, Vayama.com le enviará un vale por el importe del valor de dicha devolución menos los gastos de administración aplicables, que podrá usar en la siguiente reserva que realice en Vayama.com. Vayama.com cobra una tasa administrativa de 27,50 USD por billete para reclamar posibles devoluciones. El vale tiene una validez de 1 año desde la fecha de emisión.

## **7. Términos y condiciones relacionadas exclusivamente con las reservas de vuelo y hotel**

**Cancelaciones o cambios realizados por el cliente:** si desea cambiar o cancelar la reserva de su vuelo y hotel, contacte con el Servicio de atención al cliente de Vayama.com en el número de teléfono proporcionado al Cliente en la confirmación de reserva y billete electrónico (podrían aplicarse tarifas internacionales). El Agente de viajes intentará modificar o cancelar su reserva, en la medida de lo posible. Sin embargo, muchos vuelos y hoteles utilizados en reservas de vuelo y hotel son no modificables ni reembolsables, y por lo tanto, cualquier cambio que se produzca en un vuelo o en el hotel puede requerir la compra de un nuevo vuelo u otra reserva de hotel. El Cliente es responsable de todos los gastos asociados de una nueva reserva. RECOMENDAMOS ENCARECIDAMENTE QUE EL CLIENTE CONTRATE UN SEGURO ADECUADO PARA CUBRIR TODAS LAS SITUACIONES QUE PUEDAN REQUERIR CANCELACIÓN O CAMBIOS EN LOS PREPARATIVOS DEL VIAJE.

En el caso de que desee hacer alguna modificación en su reserva (incluyendo pero no limitándose a, cancelaciones, devoluciones y modificaciones), el Agente de viajes se reserva el derecho a cobrarle una tasa administrativa de 60 USD más por persona. El Cliente será responsable de todos los cargos impuestos por el Proveedor de viajes.

**Cancelaciones o cambios realizados por el Agente de viajes:** El Agente de viajes se reserva el derecho a realizar cambios en su reserva de vuelo y hotel cuando dichos cambios sean exigidos por uno de sus Proveedores de viajes, por ejemplo, la cancelación de un vuelo por una compañía aérea. El Agente de viajes lo notificará tan pronto como sea posible, si hay tiempo antes de que el Cliente salga. La confirmación de la reserva mostrará los intervalos planificados a partir de las fechas de la confirmación. Si se notifica al Cliente cualquier cambio importante en su reserva de vuelo y hotel **después de que hayamos confirmado su reserva pero antes de viajar**, puede aceptar estas nuevas disposiciones (y cubrir cualquier aumento adicional del precio de la reserva original), comprar otro vuelo y reserva de hotel (y cubrir cualquier aumento adicional en el precio de la reserva original) o cancelar su reserva de vuelo y hotel y recibir un reembolso completo del Agente de viajes. Entre los cambios importantes se incluyen: un cambio en el aeropuerto de salida o retraso en el vuelo de salida de más de 12 horas, un cambio en la duración de sus vacaciones, o un cambio en el aeropuerto de salida o de llegada (excepto en los casos en que los aeropuertos se encuentren en la misma ciudad), un cambio de alojamiento a un nivel inferior o a un hotel diferente.

En el caso improbable de que su reserva tenga que cancelarse, se realizará un reembolso completo de todo el dinero pagado previamente al Agente de viajes, a la(s) persona(s) que abonó (abonaron) la reserva.

Si su vuelo se cancela, los derechos y compensaciones del Cliente se regirán por las condiciones de viaje de la compañía aérea. Como resultado, el Cliente podrá tener derecho a: (a) viaje en otro vuelo con la misma compañía aérea sin costes adicionales; (b) re-enrutamiento a su destino con otra operadora sin costes adicionales; (c) recibir un reembolso completo; o (d) algún otro derecho o compensación.

El Agente de viajes no será responsable ante el Cliente de ninguna indemnización si se ve obligado a cancelar o a hacer cualquier cambio en su reserva de vuelo y hotel como resultado de eventos fuera de su control y que ni el Agente de viajes ni sus Proveedores de viajes podrían haber previsto razonablemente. Tales eventos incluyen: guerra, amenazas de guerra, intervención del gobierno, terrorismo, motines, disturbios civiles, desastres naturales y nucleares, incendio, condiciones meteorológicas actuales o posibles, riesgos para la salud, conflictos laborales, problemas técnicos con el transporte, aeropuertos cerrados o saturados; y cualquier evento de fuerza mayor.

Si, como resultado de un evento que ocurre **después de su partida**, no se puede garantizar una parte significativa de su reserva de vuelo y hotel, se le ofrecerá una alternativa adecuada si hay disponible. Si no hay disponible ninguna alternativa adecuada, o por buenas razones, no acepta la alternativa ofrecida, le devolveremos a su lugar de partida. De nuevo, el Agente de viajes, recomienda encarecidamente que el Cliente contrate un seguro completo para cubrir tales circunstancias.

Tenga en cuenta que las compañías aéreas podrán cobrar por servicios adicionales (por ejemplo, pero no limitado a, equipaje facturado, facturación en el aeropuerto, asientos preferentes, entretenimiento a bordo (si está disponible) y comida, bebidas y aperitivos, etc.) Los cargos por estos servicios adicionales no están incluidos en el precio de su billete y deben abonarse a la compañía aérea directamente. Si la reserva de vuelo y hotel incluye un vuelo de bajo coste, póngase en contacto con nuestro servicio de

atención al cliente en el número de teléfono proporcionado al Cliente en la confirmación de reserva y billete electrónico (podrían aplicarse tarifas internacionales) para añadir servicios que pueden reservarse previamente antes de la salida del vuelo, de lo contrario, póngase en contacto con la compañía aérea directamente. Algunos elementos se pueden reservar previamente online al hacer su reserva inicial de vuelo en el Sitio web.

### **8. Condiciones financieras y proceso de pago**

**Pago:** a menos que se especifique lo contrario, los precios de los Servicios que se muestran en el Sitio web están expresados en euros, excluidos los impuestos locales que puedan exigir algunas autoridades en algunos países y que el cliente es responsable de pagar.

El pago completo de todos los vuelos, vuelo + hotel, hoteles, alquiler de coches y reservas de seguros (que no sean reservas de hotel y alquiler de coches con pago a la llegada) es obligatorio en el momento de realizar la reserva.

El Agente de viajes puede verse obligado a comunicar los datos de su tarjeta de crédito al Proveedor de viajes correspondiente para la realización de la reserva. No se aceptan métodos de pago distintos de los indicados en el Sitio web ni se acepta ninguna responsabilidad por dinero en efectivo o cheques enviados por correo.

Antes de recibir el pago completo, ni el Agente de viajes ni el Proveedor de viajes están obligados a emitir billetes, confirmaciones, vales u otros documentos de viaje. Sin embargo, en todos los casos, el Cliente sigue siendo responsable del pago de los importes totales de los servicios solicitados.

El pago puede realizarse por medio de todas las tarjetas de crédito y débito principales, como se detalla en el Sitio web. El Agente de viajes se reserva el derecho a cobrarle además cualquier importe extra por gestión en que él/ella o el Proveedor de viajes incurra en relación a las reservas realizadas con tarjeta de crédito. El Cliente será notificado de los cargos relevantes en el momento de la reserva. El Agente de viajes se reserva el derecho a cobrar cualquier gasto relativo a recargos por tarjeta. Si su reserva se paga con la tarjeta de crédito de un tercero, esta operación puede requerir una autorización por escrito proporcionada por el titular de la tarjeta.

El Agente de viajes o el Proveedor de viajes se reservan el derecho de enviar únicamente billetes electrónicos, confirmaciones, vales electrónicos o cualquier otra documentación de viaje a la dirección de facturación de la tarjeta de crédito del Cliente cuando así sea requerido por el emisor de la tarjeta de crédito. Todas las direcciones de correo electrónico utilizadas deben ser válidas en el momento de la reserva.

Además, en un esfuerzo por reducir el fraude de tarjetas de crédito, el Agente de viajes se reserva el derecho de llevar a cabo comprobaciones aleatorias de identidad, incluidos controles del censo electoral, así como solicitar al Cliente el envío por fax o correo de una prueba de su domicilio, una copia de la tarjeta de crédito y de un extracto reciente, así como una copia del pasaporte del Cliente, antes de emitir los billetes. Tenga en cuenta que estos controles sólo se llevan a cabo durante las horas de trabajo, y los billetes para reservas efectuadas fuera de estas horas de trabajo no podrán ser expedidos hasta el siguiente día hábil. El Agente de viajes no es responsable de ningún gasto incurrido como resultado de estos controles. Las reservas con tarjeta de crédito a través del Sitio web son 100% seguras, y se garantiza la privacidad de la información proporcionada por el Cliente a través del Sitio web y en el software utilizado por el Agente de viajes, gracias a la utilización de diversas formas de seguridad. La información completa está disponible en nuestra página sobre Reservas seguras y protegidas. Los

reembolsos se procesarán en la forma de pago utilizada en el momento de la reserva. Se abonarán a la persona que realizó la reserva original. Al procesar el reembolso de un billete de avión, tenga en cuenta que no todos los impuestos son reembolsables, incluyendo el recargo por combustible. Se tramitará una devolución de impuestos de conformidad con la correspondiente política de reembolso de la compañía aérea. Los impuestos fluctúan en consonancia con los tipos de cambio.

**Pago con tarjeta de crédito:** el pago de sus vuelos se realizará directamente a la compañía aérea. Si se produce algún problema con el pago del Cliente, el Agente de viajes se pondrá en contacto con el Cliente en un plazo de 48 horas (o en 24 horas si viaja en 48 horas). El Agente de viajes no será responsable de ningún aumento de precios posterior como consecuencia de la falta de pago. Cualquier incremento de los precios debe ser abonado por el Cliente antes de que pueda confirmarse la reserva. Tenga en cuenta que los pagos a la compañía aérea y al Agente de viajes aparecerán como operaciones separadas en el extracto de tu tarjeta de crédito.

### **9. Servicio de atención al cliente y tramitación de quejas**

El Cliente puede presentar una queja por escrito al Agente de viajes en la dirección siguiente, a más tardar 30 días después de la finalización de su viaje:

Piet Heinkade 55  
1019 GM, Amsterdam  
Países Bajos

Para cualquier reclamación financiera también debe facilitar el recibo de compra original y/u otros documentos relevantes. Quedan excluidas las reclamaciones en base al Reglamento CE (261/04) sobre compensación por denegación de embarque y cancelación o retraso de vuelos. Estas deben presentarse directamente a la compañía aérea correspondiente.

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 [infopa@vayama.com](mailto:infopa@vayama.com).

**Denegación de embarque, cancelación o retraso de vuelos:** de conformidad con la normativa europea, el Cliente tiene derecho en algunas circunstancias a reembolso y/o indemnización por parte de su compañía aérea en casos de denegación de embarque, cancelación o retraso de vuelos. La información completa sobre los derechos será publicitada en los aeropuertos europeos y también estará disponibles en las compañías aéreas. Sin embargo, el reembolso en tales casos es responsabilidad de la compañía aérea.

**Comportamiento del cliente:** es responsabilidad del Cliente asegurarse de que no se comporta de manera inapropiada, no ofende ni pone en peligro a otros, ni provoca daños a la propiedad. En caso de que no sea así, el Agente de viajes y/o los Proveedores de viajes (por ejemplo, compañía aérea o el personal del hotel) pueden cancelar su reserva, en cuyo caso la responsabilidad del Agente de viajes y del Proveedor de viajes para con usted cesará inmediatamente y el Cliente no tendrá derecho a ningún reembolso, pago o indemnización y/o devolución de ningún coste o gasto en que el Cliente pueda incurrir como resultado de dicha terminación. Además, el Cliente estará obligado a reembolsar al agente de viajes todos los gastos en que incurran como resultado de dicha terminación.

**Uso del Sitio web:** el Sitio web función según las condiciones actuales y tal como está disponible. El Agente de viajes no acepta ninguna responsabilidad con respecto a la capacidad del Cliente de acceder o usar el Sitio web en cualquier momento, o cualquier interrupción en su acceso o uso, o cualquier fallo

para completar la operación. El Agente de viajes no garantiza que el Sitio web esté libre de virus informáticos u otras propiedades que puedan causar pérdida o daños.

**Contenido del Sitio web:** el Agente de viajes ofrece información general sobre el Sitio web únicamente como algo orientativo. La información puede cambiar en cualquier momento, y es responsabilidad del Cliente comprobar con el correspondiente Proveedor de viajes, el destino, la embajada o la oficina de turismo para confirmar que la información está actualizada. En concreto, con respecto a pasaportes, visados y vacunas exigidas, todas las cuales son responsabilidad del cliente.

El Agente de viajes no garantiza que la información contenida en el Sitio web (incluyendo, sin limitarse a, precios, descripciones o fechas) esté libre de errores u omisiones, pero utilizaremos todos los esfuerzos razonables para corregir cualquier error u omisión tan pronto como sea posible una vez que los hayamos localizado.

## **10. Responsabilidad**

Se informa al Cliente de que la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de muerte, lesiones personales y daños está normalmente limitada por la legislación nacional, por un tratado internacional de transporte aéreo, o por los propios Términos y condiciones especiales de la compañía aérea, incluyendo sus condiciones de transporte.

El Cliente acepta que cuando la Agencia de viajes actúe como una interfaz entre el Cliente y el Proveedor de viajes, el Agente de viajes no será responsable bajo ninguna circunstancia con respecto a los servicios que el Cliente haya reservado con uno o más Proveedores de viajes. El Agente de viajes no es responsable si, y en la medida en que, el Cliente es capaz de reclamar por daños y perjuicios en virtud de una póliza de seguros, como un seguro de cancelación o de viaje.

El Agente de viajes no será responsable de ningún tipo de pérdida indirecta o consecuente en el contrato, por agravio o de cualquier otro tipo derivado de la utilización del Cliente de este Sitio web o cualquier otro tipo de productos o servicios de viaje reservados o comprados en este Sitio web.

## **11. Aviso legal**

Salvo que se indique expresamente en estos Términos y condiciones, todas las representaciones, garantías, términos y condiciones ya sean expresas o implícitas en relación a este Sitio Web o a la información contenida en él quedan excluidas en la máxima medida permitida por la ley.

## **12. Ley aplicable**

Estos Términos y condiciones generales se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de Panama. Además, la reserva de alojamiento del Cliente también puede estar sujeta a las leyes, las costumbres y la sensibilidad, que puede cambiar con el tiempo. El Agente de viajes no es responsable de ninguna reserva que no cumpla con dichas leyes, costumbres locales o sensibilidades.

## **13. Privacidad**

La Declaración de privacidad del Agente de viajes se incorpora en estos Términos y Condiciones Generales y pueden consultarse íntegramente en la sección "Privacidad" de la página de inicio del sitio Web, Vayama.com.

Vayama.com parcialmente tiene 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 y seleccionamos estas empresas diligentemente. Esto incluye, entre otras cosas, a proveedores de sistemas de pago y empresas que realizan comprobaciones de seguridad y solvencia para nosotros para que 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) 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 sobrerreserva. Cuando el vuelo de un Cliente cuyo vuelo llega o sale de un Estado miembro de la UE es pospuesto o cancelado o tiene sobrerreserva, Airhelp deberá enviar un correo electrónico al Cliente en relación con la posibilidad de presentar una reclamación a la compañía aérea.

### **Disposiciones finales**

Aunque el Agente de viajes no recurra a alguna de las disposiciones de los Términos y condiciones generales en algún momento, esto no significa que no pueda recurrir a ella en una fecha posterior.

Si alguna disposición de estos Términos y condiciones generales (o parte de alguna disposición) es considerada no válida por un tribunal u otra autoridad competente, dicha disposición o parte de la disposición, en la medida necesaria, se considerará que no forman parte de este Contrato con el Cliente y la validez y aplicabilidad de las demás disposiciones no se verán afectadas.

Cada caso de fuerza mayor, incluida la interrupción de los medios de comunicación o una huelga de transportistas, hoteleros, o de controladores de tráfico aéreo, dará lugar a la suspensión de las obligaciones de los Términos y condiciones generales que se vean afectados por el evento de fuerza mayor y la parte afectada por la fuerza mayor no será responsable como resultado de la incapacidad de cumplir con esas obligaciones.

**Cambios en los Términos y condiciones generales:** el Agente de viajes se reserva el derecho a cambiar o actualizar los Términos y condiciones relativos al uso de este Sitio web sin previo aviso al Cliente. La versión actual de los Términos y condiciones se mostrará en el Sitio web a partir de la fecha en que los cambios entren en vigor. El uso continuado del Sitio web después de cualquier cambio en los Términos y condiciones constituirá la aceptación de dichos cambios por parte del Cliente.

**Fuerza mayor:** el Agente de viajes no será responsable de ningún fallo en el curso del presente Contrato si dicho fallo surgiera por un caso de fuerza mayor. Esto incluirá, sin limitarse a, intervención del gobierno, guerras, disturbios civiles, secuestro, incendio, inundación, accidentes, tormenta, huelgas, cierres patronales, ataques terroristas o acción industrial que afecten a la Agencia de viajes o a sus Proveedores de viajes.

**IATA:** el Agente de viajes es también un miembro de la IATA y todos los vuelos reservados en el Sitio web están sujetos a los términos y condiciones de la IATA que se incorporan por referencia. El Agente de viajes se reserva el derecho de cambiar la compañía aérea del Cliente en el caso de que esta esté en la lista negra según las regulaciones de la UE. Cualquier cambio en la compañía aérea contratada después de que el Cliente haya recibido sus billetes será notificado lo antes posible y en todos los casos en el momento de la facturación o en la puerta de embarque.

Diciembre de 2016