

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION DE VIAJES COMBINADOS

Las presentes Condiciones Generales de Contratación se rigen por lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado por el Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de trasposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viajes vinculados, por la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de contratación y por lo dispuesto a continuación.

Información General

Titular: VIAJES QUENLLA, S.L. con título licencia XG-168, con CIF B36810679, con domicilio social en Rúa Areal, 42, 36201, Vigo, correo electrónico: cm@quenlla.com teléfono contacto: 986443322, <https://www.quenlla.com/>,

Ámbito general

Cualquier contratación con VIAJES QUENLLA, S.L. está sometida a las presentes condiciones generales de venta que a continuación se publicitan libremente, con el fin de que cada CLIENTE pueda conocer y verificar la compra y los términos específicos.

Las CONDICIONES GENERALES tienen por objeto regular los términos contractuales para la prestación de los SERVICIOS por parte de VIAJES QUENLLA, S.L., y, en su caso, la contraprestación debida por el CLIENTE a VIAJES QUENLLA, S.L., por la utilización por aquél de determinados SERVICIOS. La prestación de los SERVICIOS se llevará a cabo a mediante la obtención, disposición, organización, empleo y gestión por parte de VIAJES QUENLLA, S.L. de los recursos técnicos, humanos y operativos necesarios al efecto y, siempre y en todo caso, como contraprestación a los precios vigentes en cada momento cuando los SERVICIOS sean de pago. La mera navegación por la web <https://www.quenlla.com/> no tendrá la consideración de SERVICIO.

VIAJES QUENLLA, S.L. vela y protege especialmente al viajero en los términos que se detallan en las presentes CONDICIONES GENERALES, así como en el AVISO LEGAL y POLÍTICA DE PRIVACIDAD por medio de:

1.- DEFINICIONES.

- A. Viaje combinado: es aquel en el que se combinan, al menos, dos servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, siempre que la combinación se formalice en un único contrato con independencia de que lo solicite o no el viajero. También se considera viaje combinado aquel que, a pesar de formalizarse en varios contratos,
- Se realice en uno de nuestros puntos de venta.
 - Se seleccione la combinación de servicios de viaje antes de que el viajero consienta pagar.
 - Se ofrezca, se venda o se facture por el organizador, o en su caso el minorista, a un precio a tanto alzado o global.
 - Se anuncie por el organizador, o en su caso el minorista, como “viaje combinado”.

- Dichos contratos facultan al viajero a elegir entre una selección de distintos servicios de viaje.

Por último, también son contratos de viaje combinado, aquellos contratos formalizados en [<https://www.quenlla.com/>] (a través de un proceso de reserva en línea conectado), en el que el viajero celebra un único contrato con el empresario, pero varios con los prestadores de los servicios contratados por el viajero a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a la confirmación de la última reserva.

También se considera viaje combinado aquel que combine un servicio de viaje (transporte, alojamiento y alquiler de vehículo) y adicionalmente, uno o más servicios turísticos, siempre que:

- Los servicios turísticos representen una proporción igual o superior al 25% del valor de la combinación y se anuncien como una característica esencial de la combinación o;
- Si los servicios turísticos solo han sido contratados después de que se haya iniciado la ejecución de 1 servicio de viaje (transporte, alojamiento y alquiler de vehículo).

- B. Servicio de viaje: Son servicios de viaje, el transporte de pasajeros, el alojamiento cuando no sea parte integrante del transporte de pasajeros y no tenga un fin residencial, el alquiler de turismos (Real Decreto 750/2010, de 4 de junio) y, cualquier otro servicio turístico que no forme parte integrante de un servicio de viaje de los citados anteriormente.
- C. Contrato de Viaje Combinado: es aquel que se formaliza en un solo contrato por el total del conjunto del viaje o, la formalización de varios contratos por cada uno de los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado ofertado.
- D. Fecha de inicio del viaje combinado: es aquel día en el que comienza la ejecución de los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- E. Repatriación: el regreso del viajero al lugar de salida o a cualquier otro lugar acordado por las partes contratantes.
- F. Falta de conformidad: la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un viaje combinado.
- G. Viajero: toda persona que tiene intención de celebrar un contrato o tiene derecho a viajar en virtud de un contrato.
- H. Empresario: aquel que atiende a los viajeros de manera presencial o en línea, tanto si actúa como organizador, minorista, empresario que facilita servicios de viaje o como prestador de servicios de viajes.

- I. Organizador: se considera a aquel empresario que combina y vende u oferta viajes combinados directamente, a través de o junto con otro empresario.
- J. Minorista: aquel empresario distinto del organizador que vende u oferta los viajes combinados por un organizador.
- K. Menor: toda persona menor de dieciocho años.
- L. Circunstancias inevitables y extraordinarias: se considerarán aquellas situaciones que están fuera de control de la parte que alega la situación y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables.
- M. Punto de venta: hace referencia a toda instalación de venta al por menor, tanto mueble como inmueble, o a un sitio web de venta al por menor o a un dispositivo similar de venta minorista en línea, incluso cuando estos sitios web o dispositivos se presenten a los viajeros como un dispositivo único, incluido un servicio telefónico.
- N. Establecimiento: el acceso a una actividad económica no asalariada y su ejercicio, así como la constitución y gestión de empresas y especialmente de sociedades, en las condiciones fijadas por la legislación, por una duración indeterminada, en particular por medio de una infraestructura estable.
- O. Información precontractual: Se entiende por información precontractual, aquella que el organizador o, en su caso, el minorista está obligado a facilitar al viajero antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato u oferta.

2.- NOTAS IMPORTANTES DE VIAJES COMBIANDOS.

La información contenida en las presentes Condiciones Generales de viajes combinados y aquellas que se facilitan en el momento precontractual, tienen carácter genérico. No son de esperar variaciones significativas en el contenido y serán modificadas exclusivamente en los términos que se recojan en las Condiciones Particulares y en determinados supuestos que se exponen más adelante.

2.1.- Organización del viaje combinado.

La organización de los viajes combinados se realiza por la agencia mayorista, o mayorista-minorista en su caso, detallada en la información precontractual facilitada en el cliente y detallada en el contrato de viaje combinado.

2.2.- El contrato de viaje combinado.

La agencia se compromete a entregar al viajero una copia del contrato de viaje combinado que formalicen las partes, a más tardar en el plazo de 24 horas a contar desde dicha formalización. Formarán parte integrante del contrato de viaje combinado, todas las condiciones que regulan

el viaje combinado contratado, en concreto, las condiciones generales dispuestas en este texto, las condiciones precontractuales, y las condiciones particulares pactadas entre la agencia y el viajero.

2.3.- Precio.

A) El precio del viaje combinado incluye:

- El precio de todos los servicios turísticos contratados (transporte de pasajeros, alojamiento, alquiler de vehículos de motor, etc.), con independencia de si se ha formalizado en un contrato o en varios contratos;
- Las comisiones, recargos y costes adicionales;
- La prestación de asistencia por parte del organizador, o en su caso minorista, si el viajero se halla en dificultades, especialmente, en supuestos de circunstancias extraordinarias e inevitables y las dispuestas en la normativa de aplicación;
- La posibilidad de solicitar asistencia cuando tenga dificultades para presentar una reclamación por cualquier falta de conformidad del viajero durante el viaje;

B) El precio del viaje combinado no incluye:

Cualquier otro servicio no especificado concretamente en el contrato, tales como:

- Visados;
- certificados de vacunación;
- "extras" tales como: cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales, lavado y planchado de ropa, parking, utilización del teléfono, cunas, alquiler de TV, servicios de Spa, balnearios, termas, masajes, tratamientos médicos, terapéuticos o de salud y;
- cualquier otro servicio similar que el establecimiento ofrezca por un precio independiente al del servicio principal contratado.
- Aquellos impuestos adicionales en determinados destinos, que pueden variar en función de la categoría del establecimiento y del destino. Dichas tasas se pagarán directamente en el establecimiento hotelero y será el viajero el único responsable de pagar los mismos.
- Tributos/tasas de entrada/salida aeropuertos en los que estén vigentes.

Excepcionalmente los itinerarios pueden incluir los visados y las tasas aéreas de entrada, en cuyo caso vendrá expresamente indicado en la confirmación de reserva.

C) Modificaciones del precio:

El precio del viaje combinado ha sido calculado según los tipos de cambio, tarifas de transporte y coste del carburante. Debido a la constante subida del petróleo o en otras fuentes de energía, en ocasiones, el precio del viaje podrá ser modificado posteriormente a la contratación y confirmación del viaje, por el organizador, o en su caso por el minorista, siempre que dicha facultad se disponga en el contrato formalizado.

Dependiendo del destino se impondrán al viajero, como parte integrante del precio total del viaje combinado, las tasas, impuestos y recargos turísticos de aterrizaje, embarque o desembarque en puertos o aeropuertos, tal y como se ha especificado en el apartado anterior. Dichos importes podrán ser modificados por aquellos terceros que no están involucrados directamente en la ejecución del viaje combinado y, como consecuencia de ello, podrán ser modificados por la agencia.

En relación con la Tasa Turística, es una tasa que aplican en determinados países los establecimientos hoteleros. El viajero debe consultar si existe dicha tasa según su destino. Como consecuencia de cambios en el tipo de divisa aplicables al viaje combinado, la agencia podrá modificar el precio del viaje.

* Toda modificación de precios que se produzca como consecuencia de cualquiera de las razones expresadas anteriormente, será notificada por la agencia al viajero con la justificación del incremento y su cálculo en soporte duradero, a más tardar veinte días naturales antes de la fecha de inicio del viaje combinado.

Siempre que el contrato de viaje disponga la facultad del organizador, o en su caso del minorista, de modificar el precio, como es el caso, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio correspondiente a toda disminución de los costes mencionados en este apartado que se produzcan entre la fecha de confirmación de reserva de viaje combinado y fecha de inicio del mismo. En caso de reducción del precio, el organizador y en su caso, el minorista, tendrán derecho a deducir los gastos administrativos reales del reembolso debido al viajero.

D) Reducción del precio e indemnización por daños y perjuicios:

- El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido falta de conformidad, a menos que el organizador o el minorista demuestren que la falta de conformidad es imputable al viajero.
- El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador o, en su caso, del minorista por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad. La indemnización se abonará sin demora indebida.
- El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso, el minorista demuestra que la falta de conformidad es:
 - a) imputable al viajero;
 - b) imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable, o
 - c) debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.
- En la medida en que los convenios internacionales que vinculan a la Unión Europea limiten el alcance o las condiciones del pago de indemnizaciones por parte de prestadores de servicios de viaje incluidos en un viaje combinado, las mismas limitaciones se aplicarán a los organizadores y minoristas. En los demás casos, el

contrato podrá limitar la indemnización que debe pagar el organizador o el minorista siempre que esa limitación no se aplique a los daños corporales o perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia y que su importe no sea inferior al triple del precio total del viaje.

- Todo derecho a indemnización o reducción del precio en virtud de lo establecido en la ley de aplicación, no afectará a los derechos de los viajeros contemplados en:
 - a) El Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91.
 - b) El Reglamento (CE) n.º 1371/2007, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.
 - c) El Reglamento (CE) n.º 392/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar en caso de accidente.
 - d) El Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.
 - e) El Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.
 - f) Los convenios internacionales.
- Los viajeros tendrán derecho a presentar reclamaciones con arreglo a ley aplicable, a dichos reglamentos y a los convenios internacionales.
 - * La indemnización o reducción del precio concedida en virtud de la ley y la concedida en virtud de dichos reglamentos y convenios internacionales, se deducirán la una de la otra para evitar el exceso de indemnización.

E) Forma acordada de pago

Las partes acordarán en el contrato la forma de pago establecida, sea al contado, o fraccionado, si bien el importe íntegro deberá estar desembolsado antes de la fecha de salida. En caso, de no haberse recibido el precio, se entenderá que el viajero desiste unilateralmente del contrato con los gastos y penalizaciones establecidas en el RDL 1/2007.

2.4.- Asistencia.

- El viajero podrá enviar mensajes, peticiones o quejas en relación con la ejecución del viaje combinado directamente al minorista a través del cual fue adquirido. El minorista transmitirá dichos mensajes, peticiones o quejas al organizador sin demora indebida. A efectos del cumplimiento de los términos o plazos de prescripción, el

acuse de recibo por el minorista de los mensajes, peticiones o quejas se considerará acuse de recibo por el organizador.

- El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, en especial en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias, en particular mediante:
 - a) el suministro de información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular;
 - b) la asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia; y
 - c) la ayuda para encontrar fórmulas de viaje alternativas.

- El organizador y, en su caso, el minorista podrán facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero. Dicho recargo no superará en ningún caso los costes reales en los que haya incurrido el organizador o el minorista.

- Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador o, en su caso, el minorista asumirá el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches, siendo el coste del exceso de cuenta del viajero.

2.5.- Modificación de otros clausulados del contrato.

- El contrato de viaje combinado, con excepción de lo dispuesto en el punto anterior, podrá modificarse de forma unilateral por parte del organizador o, en su caso minorista, antes del inicio de viaje combinado, siempre y cuando el cambio sea insignificante, se disponga dicha facultad en el contrato formalizado con el viajero y se informe al viajero en soporte duradero de dicha alteración en el precio.

- Ahora bien, en aquellos supuestos en los que el organizador se vea obligado a modificar alguna de las características principales del viaje combinado contenidas en las condiciones precontractuales o contractuales o proponga al viajero aumentar el precio del viaje combinado en más de un ocho por cien (8%) del total del precio, siempre antes del inicio del viaje combinado, el viajero tendrá la posibilidad de aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin penalización.

- En caso de que el viaje combinado sustitutivo al modificado, sea de calidad o coste inferior, el viajero tendrá derecho a una reducción en el precio.

- Las modificaciones de clausulados del contrato deben ser comunicadas al viajero sin demora y haciendo alusión a: la repercusión de la modificación en el precio total del viaje combinado; el plazo en el que el viajero debe comunicar su decisión de resolver

o aceptar las modificaciones y qué ocurre si no comunica nada el viajero, y en su caso, el viaje sustitutivo ofrecido y su precio.

* En el supuesto de que el viajero solicite cambios voluntarios en su viaje combinado, los precios de los servicios turísticos podrán no corresponderse con los publicados en el folleto o condiciones precontractuales que dio lugar a la contratación.

2.6.- Cesión del contrato de viaje combinado.

- Para que el viajero tenga la facultad de ceder el contrato de viaje combinado a otra persona, la destinataria deberá reunir todas las condiciones aplicables a dicho contrato, debiendo ser comunicado previamente al organizador o, en su caso al minorista, con una antelación razonable de al menos siete (7) días naturales al inicio del viaje combinado.
- Tanto el cedente como el cesionario responderán solidariamente ante el pago de la cuantía pendiente de pago, así como de cualquier gasto adicional que haya causado la cesión. Para ello serán el organizador o el minorista quienes deben proporcionar al cedente la prueba de los gastos adicionales.

2.7.- Pagos y reembolsos.

- El viaje combinado debe estar totalmente pagado para que se le faciliten al viajero todas las prestaciones de su viaje. En el caso de que el cobro sea rechazado por cualquier causa, se procederá a la anulación de la reserva, previa comunicación informativa para intentar solventar el problema del pago.
- En caso de no recibir el pago total del precio pactado en las condiciones, se asumirá que el viajero desiste del viaje siendo de aplicación lo contenido en el apartado "2.8. Resolución del contrato de viaje combinado por el viajero".
- En el caso de que el organizador o minorista resuelva el contrato de viaje combinado, deberá devolver o reembolsar al viajero las cantidades ya pagas por el mismo, en un plazo no superior a catorce días naturales a contar desde la fecha de finalización del viaje combinado.
- El viajero que no se presente a la hora prevista de salida del viaje combinado contratado, no tendrá derecho a la devolución de cantidad alguna abonada, salvo que exista acuerdo diferente entre las partes.
- En relación con el seguro contra gastos de cancelación contratado por el viajero, en ningún caso la prima abonada por el mismo será reembolsable.

* Pago con autorización/Ingreso en cuenta: para el pago de los servicios reservados a través de la página web de VIAJES QUENLLA, S.L. y por motivos de seguridad, es posible que en algunos casos, la agencia solicite al cliente una autorización específica de cobro (a la que habrá que acompañar la documentación requerida por la agencia de viajes) o bien, que el pago se deba

realizar a través de cualquier oficina de ventas abierta al público de la red comercial de VIAJES QUENLLA, S.L. o en su caso, que se realice un ingreso en cuenta, dependiendo del caso concreto de que se trate.

2.8.- Resolución del contrato de viaje combinado por el viajero.

- En cualquier momento, pero siempre antes de la fecha de inicio del viaje combinado, el viajero podrá resolver el contrato con una penalización impuesta por el organizador o, en su caso, por el minorista.
 - a) El contrato de viaje combinado puede establecer una penalización tipo dependiendo de los días que resten para la fecha de inicio del viaje combinado a contar desde el día en el que se comuniquen la intención de resolver el contrato, por lo que en ningún supuesto podrá ser inferior al 5 por ciento del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 15 por ciento si se produce entre los quince y tres días anteriores, y el 50 por ciento en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las 48 horas anteriores.
 - b) En el caso de que no se disponga de penalización tipo, en el contrato de viaje combinado el importe de la penalización equivaldrá al precio del viaje combinado, menos el ahorro de costes e ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje.
- En el caso de que los servicios contratados y anulados, que forman parte del viaje combinado, estuvieran sujetos a condiciones económicas especiales de contratación, los gastos de cancelación por desistimiento, serán los establecidos por el proveedor de cada servicio.
- Cuando como consecuencia de modificaciones en las condiciones del contrato de viaje combinado, el viajero no acepte su sustitución por otro viaje, el organizador o, en su caso, el minorista reembolsarán al viajero las cantidades pagadas sin aplicar penalizaciones, en el plazo máximo de catorce días naturales, a contar desde la fecha de resolución del contrato.
- Tendrán derecho a resolver el contrato y derecho al reembolso total del precio del viaje combinado:
 - a) aquellos viajeros en cuyos viajes contratados concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino, o en las inmediaciones, que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje o al transporte de pasajeros al lugar de destino.

- b) si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio.
 - c) en el supuesto de que el empresario responsable del viaje combinado, lo cancele antes del inicio del viaje, el viajero tendrá derecho además a recibir una compensación.
 - d) en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador o, en su caso, el minorista no consigan solucionar el problema.
 - e) cuando se den circunstancias excepcionales como por ejemplo, graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje, los viajeros tampoco tendrán que pagar ninguna penalización.
- Los viajeros tendrán derecho a una reducción en el precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.

* Derecho de desistimiento: Los viajes combinados carecen del derecho de desistimiento, si bien, aquellos viajeros que contraten un viaje combinado fuera del establecimiento, (no confundir con los contratos celebrados a distancia) dispondrán del plazo de catorce días para ejercer su derecho de desistimiento ante VIAJES QUENLLA, S.L..

Son contratos celebrados fuera del establecimiento:

Contratos celebrados con la presencia física simultánea del empresario y del viajero y usuario, en un lugar distinto al establecimiento mercantil del empresario.

Contratos celebrados en el establecimiento mercantil del empresario o mediante el uso de cualquier medio de comunicación a distancia inmediatamente después de que haya existido contacto personal e individual con el viajero y usuario en un lugar que no sea el establecimiento mercantil del empresario, con la presencia física simultánea del empresario y el viajero y usuario.

Contratos celebrados durante una excursión organizada por el empresario con el fin de promocionar y vender productos o servicios al viajero y usuario.

2.9.- Resolución del contrato por parte del organizador o minorista.

El organizador, o en su caso, el minorista, podrán cancelar el contrato de viaje combinado, indemnizando al viajero por la totalidad de los pagos que el mismo haya realizado, pero sin asumir responsabilidad por compensaciones, siempre que se cumplan las condiciones legales establecidas en el RDL 1/2007.

2.10.- Responsabilidad por errores en la reserva.

- El empresario será responsable de los errores debidos a defectos técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles, así como de los errores

cometidos durante el proceso de reserva, cuando el empresario haya aceptado gestionar la reserva de un viaje combinado.

- El empresario no será responsable de los errores de reserva atribuibles al viajero o causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

2.11.- Ejecución del contrato de viaje combinado.

- Los organizadores y en su caso, los minoristas de viajes combinados, responderán de forma solidaria frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores.
- Quien responda ante el viajero tendrá el derecho de repetición frente al empresario al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.
- Cuando un organizador o un minorista abone una compensación, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone la ley, podrá solicitar el resarcimiento a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio o a otras obligaciones.
- El viajero deberá informar al organizador o, en su caso, al minorista sin demora indebida, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato.
- Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el organizador y, en su caso, el minorista deberán subsanar la falta de conformidad, salvo que resulte imposible o si ello entraña un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios de viaje afectados. En caso de que con arreglo a este apartado no se subsane la falta de conformidad será de aplicación la reducción del precio e indemnización de daños y perjuicios.
- Sin perjuicio de las excepciones previstas en el apartado anterior, si el organizador o el minorista no subsanan la falta de conformidad en un plazo razonable establecido por el viajero, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios. No será preciso que el viajero especifique un plazo límite si el organizador o, en su caso, el minorista se niegan a subsanar la falta de conformidad o si se requiere una solución inmediata.
- Cuando una proporción significativa de los servicios de viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato de viaje combinado, el organizador o, en su caso, el minorista, ofrecerá, sin coste adicional alguno para el viajero, fórmulas alternativas adecuadas, de ser posible de calidad equivalente o superior a las especificadas en el

contrato, para la continuación del viaje combinado, también cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado.

Si las fórmulas alternativas propuestas dan lugar a un viaje combinado de menor calidad que la especificada en el contrato, el organizador o, en su caso, el minorista aplicará al viajero una reducción adecuada del precio.

El viajero solo podrá rechazar las fórmulas alternativas propuestas si no son comparables a lo acordado en el contrato de viaje combinado o si la reducción del precio concedida es inadecuada.

- Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y el organizador o, en su caso, el minorista no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, este podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados.
- Si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, el organizador y, en su caso, el minorista, en los casos indicados en los dos párrafos anteriores, repatriará además al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.
- Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador o, en su caso, el minorista asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero. Cuando la normativa europea sobre derechos de los pasajeros, aplicable a los correspondientes medios de transporte para el regreso del viajero, establezca períodos más largos, se aplicarán dichos períodos.
- La limitación de costes a que se refiere el apartado anterior no se aplicará a las personas con discapacidad o movilidad reducida, tal como se definen en el artículo 2.a) del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, ni a sus acompañantes, mujeres embarazadas y menores no acompañados, así como a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas al organizador o, en su caso, al minorista al menos cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje. El organizador y el minorista no podrán invocar las circunstancias inevitables y extraordinarias a efectos de la limitación de responsabilidad, si el transportista no puede acogerse a estas circunstancias en virtud de la normativa europea.

2.12.- Insolvencia del organizador o minorista.

- Si el organizador o el minorista incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos al viajero.

- En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurran en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros.

* Garantía en caso de insolvencia: VIAJES QUENLLA, S.L. ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia, con la Compañía Seguros Catalana Occidente, S.A. de Seguros y Reaseguros, domicilio a efectos de notificaciones en Avda. Alcalde Barnils, nº 63 08174 Sant Cugat del Vallès, Barcelona, nº de póliza N-6.509.508, y teléfono de contacto 902 344 000. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente: TURISMO DE GALICIA Carretera Santiago - Noia km 3. A Barcia - 15897 Santiago de Compostela A Coruña con teléfono: 981 546 358.

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de VIAJES QUENLLA, S.L., los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente.

2.13.- Protección de Datos Personales.

En cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales y del Reglamento Europeo 2016/679, relativo a la protección de las s personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, la agencia y el viajero se comprometen a respetar y cumplir con la normativa vigente en dicha materia.

En caso de que efectivamente llegue a contratar con la agencia, la información relativa a protección de datos será entregada por la agencia al viajero en el momento dispuesto en la ley. De igual manera puede ver nuestra política de privacidad y protección de datos en <https://www.quenlla.com/politica-de-privacidad/> .

2.14.- Prescripción de las acciones.

Prescribirán por el transcurso de dos (2) años las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la Ley, cómputo que se iniciará el día de celebración del contrato.

2.15.- Jurisdicción aplicable.

Las partes que contraten al amparo de estas condiciones generales de contratación, se someten a los Juzgados y Tribunales del domicilio del viajero o el domicilio del empresario, a elección del viajero, para resolver las discrepancias o reclamaciones que susciten la interpretación o la ejecución del contrato de viaje combinado y de estas condiciones generales.

3.- HOTELES:

3.1.- Entradas y salidas.

En la mayoría de los establecimientos, la habitación estará a disposición del cliente desde las 14:00 horas del día de llegada hasta las 12:00 horas del día de salida. En caso de que la llegada al hotel tenga un horario diferente deberá ponerse en contacto con el mismo con la finalidad de no perder la reserva.

Normalmente, las horas límite de llegada al hotel en España suele ser las 18:00 horas del día de llegada, por lo que si va a llegar más tarde, debe avisar y confirmar su asistencia al establecimiento.

El usuario se compromete utilizar los servicios de manera acorde a la Ley, moral, buenas costumbres y orden público. En consecuencia, queda obligado a no utilizar los servicios, con fines o efectos ilícitos y/o contrarios a lo establecido o que, de cualquier forma, puedan dañar los servicios, del establecimiento y/o su imagen.

3.2.- Habitaciones.

Todas las características reflejadas se basan en acomodación doble estándar, pudiendo no ajustarse el resto de acomodaciones.

- Las terceras personas y los niños que compartan habitación se alojarán habitualmente en cama de supletoria, o sofá cama, o en dos camas matrimoniales ya que en la mayoría de los hoteles no existen habitaciones triples.
- Las cunas de bebés se pueden solicitar a la hora de hacer la petición de viaje.
- Las habitaciones dobles podrán tener dos camas separadas o una sola cama válida para dos personas sujetas a disponibilidad del hotel. Algunas instalaciones en algunos hoteles son operativas exclusivamente en fechas concretas y no toda la temporada como, por ejemplo, el aire acondicionado, calefacción, piscinas, jacuzzis climatizados, etc. que estarán sujetos a lo determinado por el establecimiento hotelero.

3.3.- Regímenes.

- S.A.: sólo alojamiento.
- A.D.: alojamiento y desayuno.
- M.P.: media pensión.
- P.C.: pensión completa.
- T.I.: todo incluido.

* Los precios no incluyen bebidas en las comidas, excepto donde se indique lo contrario. La mayoría de los hoteles consideran la Media Pensión como desayuno y cena, no admitiéndose cambio de cena por almuerzo.

3.4.- Servicio Todo incluido.

- El cliente con régimen *Todo Incluido* deberá llevar la identificación marcada por cada establecimiento y mostrarla en el momento de solicitar el servicio.
- La modalidad de *Todo Incluido* es personal e intransferible, no pudiendo hacer uso de este servicio ninguna otra persona.
- El hotel se reserva el derecho de anular la prestación de este servicio en caso de mal uso del mismo.

- Horarios y bebidas:
 - a) Horarios: Todos los horarios expuestos en el Todo Incluido están sujetos a modificación por parte del establecimiento.
 - b) Bebidas: Salvo indicación expresa, se entienden bebidas con/sin alcohol local o nacional de la carta del Todo Incluido de cada establecimiento.

3.5.- Gastos de gestión.

Cualquier cambio o modificación post venta, llevará un incremento relativo a los gastos de gestión por reserva acorde con el servicio realizado con nuestras tarifas habituales, tanto en hoteles nacionales como en hoteles internacionales.

3.6.- Información de interés.

- Las instalaciones y servicios tales como: restaurantes a la carta, facilidades deportivas y recreativas, todo lo relacionado con salud y belleza, etc., son siempre de pago directo en el establecimiento, siendo su publicación a título meramente informativo. Dependiendo del número de clientes según nacionalidad, los hoteles se reservan el derecho a programar sus actividades exclusivamente en idiomas extranjeros.
- La mayoría de establecimientos exige para el servicio de cena pantalón largo y/o vestimenta formal para los caballeros.
- El viajero se obliga a respetar el Reglamento de Régimen Interior del establecimiento para el disfrute de su estancia y resto de instalaciones.

3.7.- Calidad del servicio.

La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrá determinada por la categoría turística oficial, si la hubiera, asignada por el órgano competente de su país. En caso de no haberla, la categoría de los hoteles se realiza en estrellas sobre la base de criterios comunes al sector hotelero en base a sus servicios e instalaciones, y con mero carácter orientativo.

3.8.- Apartamentos:

Al efectuar la reserva, el cliente es plena y exclusivamente responsable de hacer la declaración correcta del número de personas que ha de ocupar el apartamento, sin omitir los niños cualquiera que sea su edad. Se advierte que la administración de los apartamentos puede legalmente negarse a admitir la entrada de aquellas personas no declaradas, no habiendo lugar a reclamación alguna por esa causa. En algunos casos hay posibilidad de habilitar cama/s supletoria/s o cunas, que deberán ser solicitadas por los clientes antes de perfeccionarse el contrato, y que salvo expresa mención en contrario, no estarán incluidas en el precio publicado del apartamento.

4.- CONDICIONES GENERALES DE SERVICIOS SUELTOS.

4.1.- Transporte aéreo

- Dependiendo del tipo de tarifa, clase de servicio, estancia en destino, oferta, etc., puede realizar su reserva para vuelos de ida y vuelta.

* Tenga en cuenta que, si no utiliza el cupón de vuelo de ida, la compañía puede cancelar el vuelo de vuelta, y/o realizar un ajuste del precio por la tarifa correspondiente a un trayecto solo.

- Las condiciones de su tarifa vienen definidas por cada compañía aérea. Las tarifas más económicas no tienen posibilidad de cambio y/o reembolso por normal general.

- En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de hora y media en vuelos nacionales y 2 horas para vuelos de media distancia e internacionales, sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitada al suscribir el contrato.

- El transporte realizado en virtud de estas condiciones está sujeto a las normas y limitaciones relativas a responsabilidad establecidas por el Convenio de Varsovia a menos que el transporte no sea "transporte internacional" según lo define dicho Convenio.

* Códigos compartidos: Debido a los acuerdos internos y alianzas comerciales que se producen entre las distintas compañías aéreas, puede ocurrir que la compañía aérea que opere el servicio sea distinta de aquélla con la que el cliente hizo la reserva de su vuelo.

- Las compañías aéreas pueden efectuar cambios horarios o cancelaciones de ruta (cambios de operativa) antes de la salida, por lo que es responsabilidad del cliente confirmar su vuelo 48 horas, a través de la web de la compañía aérea, el teléfono de Atención al Cliente habilitado o a través del contacto con el organizador según los datos facilitados.

- En el proceso de reserva, en caso de venta on line, VIAJES QUENLLA, S.L. requerirá al cliente sus datos personales y de contacto, entre otros motivos, para poder comunicarle en caso necesario, cualquier incidencia que pudiera producirse en su reserva. El cliente tiene la obligación de facilitar sus datos verdaderos y VIAJES QUENLLA, S.L. tomará como válidos los datos que le hayan sido facilitados por el cliente en el momento de realizar la reserva. VIAJES QUENLLA, S.L. se exime de toda responsabilidad derivada del hecho de que los datos facilitados por el cliente sean falsos o erróneos, todo ello en concordancia con la normativa aplicable en materia de protección de datos y garantía de derechos digitales.

5.- SOLICITUD DE SERVICIOS ESPECIALES.

Cada compañía aérea establece sus propias normas y condiciones para el tratamiento y prestación de los servicios especiales, no obstante, y en todo caso, cuando el cliente requiera la prestación de alguno de estos servicios, tales como, menores de edad no acompañados, silla de ruedas, mascotas a bordo, equipos deportivos, etc. deberá solicitarlo expresamente en el momento de realizar la reserva. La agencia de viajes actuará meramente como intermediaria trasladando la solicitud de servicio especial a la compañía aérea, pero la prestación definitiva de este tipo de servicios está condicionada en todo caso a la previa y expresa confirmación de los mismos por parte de la compañía aérea.

La agencia de viajes no se responsabiliza de la confirmación o denegación de estos servicios por parte de la compañía aérea y tampoco dispone de la información sobre los posibles suplementos de precio que pueda requerir la compañía aérea para la prestación de estos servicios de carácter especial.

Por ello y para cualquier información que el cliente requiera en relación a este tipo de servicios, se le recomienda contactar directamente con la línea aérea concreta de que se trate, para su reconfirmación.

5.1.- Condiciones Equipaje.

- El equipaje facturado será entregado al portador del talón de equipaje.
- En el caso de daños al equipaje en transporte internacional deberá presentarse por escrito la oportuna reclamación al transportista inmediatamente después de descubrirse el daño, y a lo sumo, dentro de los 7 días siguientes a la fecha de entrega; en caso de retraso, la reclamación deberá presentarse dentro de los 21 días siguientes a la fecha en que fuera entregado el equipaje.
- Las compañías aéreas, en cumplimiento de los requerimientos del Gobierno de EE.UU., están legalmente obligadas a permitir a la Oficina de Aduanas y Protección de Fronteras (CBP) de EE.UU. acceder a ciertos datos del viaje y la reserva de los pasajeros que vuelen con destino/desde o en tránsito por EE.UU. Estos datos son utilizados principalmente para prevenir y combatir el terrorismo, el crimen organizado y otras graves ofensas criminales transnacionales.
- Las condiciones de equipaje dependen de cada compañía y trayecto y que estas pueden variar.

* Debe consultar en la web de la compañía aérea titular del contrato de transporte para más información sobre su equipaje.

5.2.- Productos prohibidos en el equipaje de mano.

Por razones de seguridad, existe una serie de objetos que están prohibidos en la cabina de una aeronave. Por lo tanto deben ser facturados como equipaje de bodega (siempre y cuando no esté prohibido también su transporte en la bodega de la aeronave). Entre estos objetos prohibidos se encuentran:

- Líquidos: está restringida la cantidad de líquidos o sustancias de consistencia similar que los pasajeros pueden llevar consigo cuando pasan los controles de seguridad de los aeropuertos comunitarios.
- Armas de fuego y armas en general.
- Armas u objetos punzantes o con aristas.
- Instrumentos contundentes.
- Sustancias explosivas e inflamables.
- Sustancias químicas y sustancias tóxicas.

El personal de seguridad podrá denegar el acceso a la zona de embarque y a la cabina de una aeronave a cualquier pasajero en posesión de un artículo que aun no considerándose prohibido suscite su recelo. En circunstancias excepcionales, un pasajero podrá portar algún artículo prohibido a condición de que se haya informado con anterioridad al departamento de seguridad del aeropuerto de salida y éste haya autorizado el transporte, y el comandante de la aeronave haya sido informado acerca del pasajero y del artículo prohibido que transporta.

En cualquier caso, el artículo o artículos prohibidos deberán transportarse en condiciones de seguridad.

5.3.- Productos prohibidos en el equipaje facturado.

Algunos productos, aparentemente inofensivos, pueden resultar peligrosos a bordo de un avión si se incluyen dentro del equipaje.

Durante el vuelo, las variaciones de temperatura y presión, y el propio movimiento de la aeronave, pueden causar escapes de líquidos o ignición de algunos artículos. Por ello, en su equipaje no debe llevar, por ejemplo, los siguientes productos:

- Explosivos (lo cual incluye detonadores, espoletas, granadas, minas y productos pirotécnicos).
- Gases: propano, butano (lo cual incluye las pequeñas bombonas de gas para camping).
- Líquidos inflamables (lo cual incluye la gasolina y el metanol, pinturas, disolventes, pegamentos y cargas para encendedores).

- Sólidos inflamables y sustancias reactivas (lo cual incluye el magnesio, los fósforos y encendedores, los fuegos de artificio y las bengalas).
- Oxidantes y peróxidos orgánicos (como lejías y abrasivos).
- Sustancias tóxicas o infecciosas (raticidas, sangre infectada).
- Material radiactivo (incluye isótopos para uso médico o comercial).
- Corrosivos (tales como baterías para automóviles).
- Piezas de un motor que hayan contenido combustible.

Si va a transportar armas de fuego deberá dirigirse a la Oficina de Intervención de Armas del aeropuerto de salida para obtener la autorización necesaria. Las armas han de ir embaladas en un estuche adecuado y le serán devueltas en la Oficina de Intervención de Armas del aeropuerto de llegada.

Determinados equipos electrónicos, como los ordenadores portátiles o los teléfonos móviles pueden interferir con los sistemas de la aeronave y afectar a la seguridad del vuelo.

*Consulte con la tripulación si puede utilizarlos durante el vuelo.

5.4.- Destrucción, pérdida o daño en el equipaje.

La compañía aérea es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje facturado cuando el hecho que haya causado el daño se haya producido a bordo de la aeronave o mientras el equipaje facturado se encuentre bajo la custodia de la compañía.

Acuda inmediatamente al mostrador de la compañía aérea o su agente handling (empresa de asistencia en tierra a las compañías aéreas) para formular en ese momento la protesta correspondiente, cumplimentando el impreso denominado Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.), requisito necesario para hacer constar la incidencia ocurrida y para la tramitación por la compañía aérea.

Para una mayor información, le recomendamos consulte en www.checkmytrip.com sus condiciones de equipaje.

5.5.- Fee aéreo.

VIAJES QUENLLA, S.L. cobrará un cargo de gestión/fee aéreo por el cual repercutirá de conformidad con sus tarifas habituales cualquier incremento o recargo por pasajero y trayecto, u otros posibles recargos aplicados por las compañías aéreas que desconocemos hasta el último paso de la compra. Estos recargos pueden ser aplicados en pagos con tarjeta de crédito, facturación de maletas o facturación online a título enunciativo, no limitativo.

5.6.- Cambios y Anulaciones.

Una vez realizada la reserva del billete aéreo, ésta queda sujeta a las condiciones que establece cada compañía aérea en materia de cancelaciones, cambios y reembolsos, en función de la tarifa contratada. La agencia de viajes no interviene en la determinación de las condiciones de la tarifa, ni tampoco en los porcentajes de penalización que se aplican en caso de cancelación y/o modificación del vuelo, ya que estas condiciones vienen, en todo caso, impuestas por cada compañía aérea:

- Cambios: VIAJES QUENLLA, S.L. cobrará un gasto de gestión de conformidad con sus tarifas habituales por pasajero adicionales a las penalizaciones de las propias compañías

- Anulaciones: VIAJES QUENLLA, S.L. cobrará un gasto de gestión de conformidad con sus tarifas habituales por pasajero adicionales a las penalizaciones de las propias compañías

* En ambos casos, los gastos de gestión/fee aéreo cobrado, NO serán reembolsados.

5.7.- Documentación.

- Deberá incluir el nombre y apellidos de los pasajeros tal y como figuren en su documento de identidad, así como identificarse con el mismo documento indicado en el proceso de compra.
- Es responsabilidad de cada pasajero asegurarse de disponer de la documentación de viaje válida que cumpla con los requisitos de la compañía aérea, la inmigración y las autoridades de cada destino.
- Por favor, tenga en cuenta que:
 - a) Se requiere llevar un documento de viaje válido y original a todos los pasajeros que viajan (incluidos los bebés y menores de edad).
 - b) Un pasaporte para viajar fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) debe ser válido para el período de estancia prevista.
 - c) Si el visado es aplicable, cualquier niño / bebé deberán viajar con el adulto que figure en la fotografía del visado.
 - d) Todos los ciudadanos que no sean de la UE / EEE deben presentarse con su pasaporte en vigor y original, siendo el único documento identificativo válido (incluso para vuelos nacionales).
 - e) Para garantizar el cumplimiento de todas las normativas, los pasajeros deberán llevar un pasaporte válido y original (y el visado, en su caso) o un documento nacional de identidad emitido por un gobierno de la UE / EEE en todos los trayectos. El pasajero se hará cargo de las multas, penalizaciones o gastos que sean consecuencia del incumplimiento de este requisito.

- f) Las tarjetas de residencia, el permiso de conducir, los libros de familia, las libretas de identificación marítima, un informe de la policía (expedido en caso de pérdida del documento de viaje o robo), tarjetas de identificación militares, entre otros, NO se aceptarán como documentos válidos. Las identificaciones con fotografías caducadas o dañadas no se aceptarán en ningún vuelo.
- g) Los datos de los documentos de viaje de los pasajeros (incluidos niños y bebés) deben introducirse durante el proceso de facturación en línea.
- h) En todos los trayectos, los pasajeros deberán presentar el documento de viaje válido y la tarjeta de embarque en línea en la zona de seguridad del aeropuerto y en la puerta de embarque.

5.8.- Viajes con menores.

Estos deben llevar su D.N.I. o Pasaporte en vigor. Si el menor no viaja acompañado por sus tutores, deberá de llevar también la autorización legal de los mismos.

- La normativa de algunas compañías aéreas obliga a que todos los menores (consultar edad mínima a cada compañía aérea) a viajar acompañados por un adulto y debidamente documentados con DNI y/o Pasaporte. En caso de incumplimiento de dicha normativa, a estos menores se les denegará el embarque con estas compañías.

5.9.- Equipaje.

Las condiciones del equipaje tanto si factura, como si lleva equipaje de mano, depende de cada compañía y trayecto y estas pueden variar, por lo que deberá atenderse a las Condiciones de Transporte de cada compañía aérea.

5.10.- Facturación del equipaje.

Se recomienda presentarse en el mostrador de la compañía aérea, 90 minutos antes si su vuelo es nacional y 2 horas o 120 minutos antes si su vuelo es internacional.

5.11.- Tarjeta de Embarque.

- Aconsejamos Imprimir la tarjeta de embarque, para poder presentarla en el puesto de control y en la puerta de embarque.

*En caso de RYANAIR y EASYJET, en caso de no presentarla impresa, la aerolínea le cobrará una penalización.
- Si no va a facturar equipaje y sólo lleva equipaje de mano, con la tarjeta de embarque impresa, podrá acceder directamente a la puerta de embarque sin tener que pasar por el mostrador de facturación

* Se aconseja consulte las condiciones de la compañía sobre las características del equipaje de mano que se puede subir al avión.

5.12.- Autorizaciones y visados.

Se informa especialmente a los viajeros que las condiciones de otorgamiento de visados y autorizaciones de entrada/salida/transito son cuestiones soberanas de cada país, por lo que pueden ser variadas, impuestas o eliminadas en cualquier momento, por lo que recomendamos encarecidamente acudir al Ministerio de Asunto Exteriores, y los consulados/embajada del país/es de destino y tránsito a fin de comprobar los requisitos necesarios.

6. CONDICIONES ACREDITABLES.

6.1.- Familia Numerosa:

- Para tener consideración de familia numerosa, los miembros de la unidad familiar deberán ser españoles o nacionales de un Estado miembro de la Unión Europea o de alguno de los restantes Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo (Noruega, Liechtenstein e Islandia) y tener su residencia en territorio español.

También podrán beneficiarse aquellas familias en las que, teniendo su residencia en otro Estado miembro de la Unión Europea o que sea parte del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, al menos uno de los ascendientes de la unidad familiar ejerza una actividad por cuenta propia o ajena en España y siempre que dispongan de un documento de familia numerosa expedido por una de las Comunidades Autónomas españolas.

- Los miembros de la unidad familiar nacionales de otros países tendrán derecho al reconocimiento de la condición de familia numerosa en igualdad de condiciones que los españoles, siempre que todos los miembros que den derecho a los beneficios a que se refiere esta Ley sean residentes en España.
- La bonificación por familia numerosa es compatible, y en su caso, los porcentajes correspondientes serán acumulables, a las bonificaciones establecidas para el transporte aéreo de los residentes en Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla.
- Para poder aplicar el descuento de familia numerosa es necesario que todos los pasajeros de la reserva tengan derecho al descuento de familia numerosa. Si alguno de los pasajeros no puede certificar la condición de familia numerosa, se deberán realizar las reservas por separado.
- Para las personas que dispongan de billete bonificado con el descuento de Familia Numerosa, deberán ir provistos del documento en vigor y original que acredite su condición de familia numerosa (título oficial de familia numerosa o documento individual equivalente, en vigor, expedidos por la comunidad autónoma competente).
- La bonificación es aplicable en los billetes domésticos (nacionales) que se emitan en líneas regulares y en todas las rutas dentro del territorio español. Afecta a todas las tarifas cuyo valor facial (tarifa y tasas) aparezca en el Billete, con la única excepción de las tarifas en clase Business, en las que el descuento está limitado al montante de la bonificación aplicable a la tarifa en clase turista completa.

- Para poder beneficiarse del descuento debe facilitar toda la documentación en el momento de hacer la reserva, no se puede facilitar el descuento posteriormente.
- El descuento de familia numerosa solo es aplicable a vuelos domésticos dentro del territorio nacional. Dicho descuento se aplica a todos los conceptos del billete excepto a las tasas.
- Para poder beneficiarse del descuento debe facilitar toda la documentación en el momento de hacer la reserva, no se puede facilitar el descuento posteriormente.
- Los descuentos a aplicar serán:
 - a) Familia Numerosa Especial: Reducción del 10%.
 - b) Familia Numerosa General: Reducción de 5%.
- La agencia de viajes le podrá solicitar el envío de la documentación necesaria donde se acredite las condiciones de familia numerosa para poder emitir su billete aéreo con dicho descuento.
- En todo caso, el cliente es el responsable de facilitar correctamente a la agencia de viajes los datos personales ciertos de los integrantes de la reserva. La existencia de un error o falsedad en cualquiera de los datos facilitados por el cliente podría dar lugar a la aplicación de un cobro o cargo adicional por parte del proveedor del servicio. En dicho caso, si ese cobro o cargo adicional fuese realizado contra la agencia de viajes, ésta podrá repercutir directamente dicho cargo al cliente.

6.2.- Residentes:

- Las bonificaciones en las tarifas de los servicios regulares del transporte aéreo y marítimo reguladas en el Real Decreto 1316/2001 se aplicarán a los ciudadanos españoles y de los demás Estados miembros de la Unión Europea o de otros Estados firmantes del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo o de Suiza, que acrediten la condición de residentes en las Comunidades Autónomas de Canarias y las Illes Balears y en las Ciudades de Ceuta y Melilla.
- A estos efectos, tendrán la condición de residente, aquellos ciudadanos que cumplan cualquiera de los requisitos siguientes:
 - a) Hallarse inscrito en el padrón municipal en cualquiera de los municipios comprendidos en el ámbito de aplicación de esta norma.
 - b) Ser diputado o senador electo por alguna de dichas circunscripciones.
- Son documentos acreditativos de la residencia:

- a) Si es residente y la verificación (a través del Sistema de Acreditación de Residente Automático del Ministerio de Fomento) no se ha realizado con éxito, deberá presentar la acreditación necesaria en facturación y puerta de embarque; si no puede acreditar su condición de residente deberá adquirir un billete nuevo.
- b) El certificado de residencia debe ser emitido según el modelo definido en el Anexo I del Real Decreto 1316/2001 conocido popularmente como "certificado de viajes". Dicho certificado tiene una validez de seis meses.

6.3.- Residentes españoles:

- Deberán presentar el certificado de residencia expedido por el ayuntamiento, acompañado por el documento nacional de identidad o pasaporte como documento identificativo. Para los ciudadanos españoles menores de 14 años que no tengan DNI, solo será necesario presentar el certificado de residencia del ayuntamiento. Si es residente en Ceuta o Melilla puede beneficiarse de este descuento en los vuelos con origen o destino, Sevilla, Málaga o Jerez combinados con transporte marítimo a Ceuta, presentando, además de la acreditación de residente, el billete de transporte marítimo.
- En caso de diputados o senadores: credencial que acredite la condición de diputado o senador.

6.4.- Residentes extranjeros:

- Deberán ser ciudadanos de la UE (Alemania, Austria, Bélgica, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa y Suecia) o de los países firmantes del acuerdo sobre el espacio económico europeo: Noruega, Islandia y Liechtenstein, y Suiza. Deberán presentar el certificado de residencia del ayuntamiento, acompañado del documento nacional de identidad o pasaporte como documento identificativo.
- En caso de ciudadanos extracomunitarios: certificado de empadronamiento para viaje emitido por el ayuntamiento, junto con la tarjeta de residencia española, en la que debe constar su condición de familiar de ciudadano de la UE, o de residente de larga duración o permanente.
- En todos los casos, españoles o extranjeros, deberán exhibir la acreditación en los mostradores de facturación, así como en la puerta de embarque, de lo contrario no podrán utilizar el billete con el descuento aplicado y deberán adquirir un billete nuevo.

Estos documentos sólo serán eficaces a los efectos de acreditación de la residencia, cuando estén en vigor. La exhibición de los mismos se entenderá como declaración de responsabilidad del beneficiario sobre la vigencia de sus datos y su condición de residente.

La agencia de viajes le podrá solicitar el envío de la documentación donde acredite que es residente para poder emitir su billete aéreo con dicho descuento.

Será de aplicación a trayectos directos entre las respectivas Comunidades Autónomas o ciudades de residente y el resto de territorio nacional, sea de Ida, Vuelta, o Ida y Vuelta. La misma reducción se aplicará en el caso de desplazamientos interinsulares

Se considera trayecto directo aquel que se realiza desde el aeropuerto o helipuerto del punto de origen en los archipiélagos, Ceuta o Melilla, al de destino en el resto del territorio nacional y viceversa, sin escalas intermedias o, de haberlas, cuando no superen las doce horas de duración, salvo aquéllas que vinieran impuestas por las necesidades técnicas del servicio o por razones de fuerza mayor.

Los residentes en Ceuta que realicen un trayecto directo entre esa ciudad y el resto del territorio nacional, utilizando transporte aéreo, obtendrán la bonificación de las tarifas en el transporte Aéreo cuando tengan origen o destino en los aeropuertos de Málaga, Jerez o Sevilla.

* Para poder beneficiarse del descuento debe facilitar toda la documentación en el momento de hacer la reserva, no se puede facilitar el descuento posteriormente.

Todo pasajero (incluidos los menores de edad) deberá llevar consigo en el momento de efectuar el viaje, la documentación identificativa en vigor, que legalmente se exija en cada caso. En el supuesto específico de los pasajeros que hayan realizado la reserva con tarifa especial de residente en Islas Canarias o en las Islas Baleares o en Ceuta o Melilla deberán acreditar, además, ser titulares y estar en posesión del certificado vigente de residente legal en dicho territorio, expedido por la autoridad competente.

En todo caso, el cliente es el responsable de facilitar correctamente a la agencia de viajes los datos personales ciertos de los integrantes de la reserva. La existencia de un error o falsedad en cualquiera de los datos facilitados por el cliente podría dar lugar a la aplicación de un cobro o cargo adicional por parte del proveedor del servicio. En dicho caso, si ese cobro o cargo adicional fuese realizado contra la agencia de viajes, ésta podrá repercutir directamente dicho cargo al cliente.

Es responsabilidad de cada pasajero asegurarse de disponer de la documentación de viaje válida que cumpla con los requisitos de la compañía aérea, la inmigración y las autoridades de cada destino.

* Por favor, tenga en cuenta que:

- Se requiere llevar un documento de viaje válido a todos los pasajeros que viajan (incluidos los bebés y menores de edad).
- Un pasaporte para viajar fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) debe ser válido para el período de estancia prevista.
- Si el visado es aplicable, cualquier niño / bebé deberán viajar con el adulto que figure en la fotografía del visado.

- Todos los ciudadanos que no sean de la UE / EEE deben tener sus documentos de viaje validados y la Tarjeta de Embarque sellada en el mostrador de Visados/Documentos de la compañía aérea antes de pasar por el área de seguridad del aeropuerto.
- Para garantizar el cumplimiento de todas las normativas, los pasajeros deberán llevar un pasaporte válido (y el visado, en su caso) o un documento nacional de identidad emitido por un gobierno de la UE / EEE en todos los trayectos. El pasajero se hará cargo de las multas, penalizaciones o gastos que sean consecuencia del incumplimiento de este requisito.
- Las tarjetas de residencia, el permiso de conducir, los libros de familia, las libretas de identificación marítima, un informe de la policía (expedido en caso de pérdida del documento de viaje o robo), tarjetas de identificación militares, entre otros, NO se aceptarán como documentos válidos. Las identificaciones con fotografías caducadas o dañadas no se aceptarán en ningún vuelo.
- Los datos de los documentos de viaje de los pasajeros (incluidos niños y bebés) deben introducirse durante el proceso de facturación en línea. En todos los trayectos, los pasajeros deberán presentar el documento de viaje válido y la tarjeta de embarque en línea en la zona de seguridad del aeropuerto y en la puerta de embarque.
- Las compañías aéreas, en cumplimiento de los requerimientos del Gobierno de EE.UU., están legalmente obligadas a permitir a la Oficina de Aduanas y Protección de Fronteras (CBP) de EE.UU. acceder a ciertos datos del viaje y la reserva de los pasajeros que vuelen con destino/desde o en tránsito por EE.UU. Estos datos son utilizados principalmente para prevenir y combatir el terrorismo, el crimen organizado y otras graves ofensas criminales transnacionales.

La normativa ESTA (siglas en inglés de Electronic System for Travel Authorization) entró en vigor el pasado 1 de agosto de 2008, aunque es obligatorio desde 12 de enero de 2009. A partir de esta fecha, todos quienes quieran viajar a EEUU deberán rellenar un cuestionario en internet con una antelación mínima de hasta 72 horas antes de acceder al avión.

Preguntas frecuentes:

a) ¿Cómo hacerlo?

Entrar en la página web <https://esta.cbp.dhs.gov/> y seguir rigurosamente los pasos que se indican. La información que aquí se suministra quedará encriptado y será totalmente confidencial. Tendrá que guardarse el número de referencia de la respuesta. La información está en los idiomas oficiales de los 34 países incluidos en el listado elaborado por EEUU. Estos son los países cuyos ciudadanos no necesitan visado para entrar en EEUU en una estancia no superior a los 90 días.

Dicho procedimiento tendrá un coste indicado al realizar este trámite, ajeno a la agencia.

b) ¿Caduca la autorización?

La autorización tiene una vigencia de dos años o hasta que el pasaporte haya caducado. Se puede entrar en la página y cumplimentar el cuestionario sin tener el billete de avión o barco. Ya con la referencia que el sistema le dio, y una vez decididas las fechas y reservado el viaje, puede volver a entrar en la página, introducir esta referencia y rellenar los datos que faltaban.

Puede actualizar su información cuantas veces considere necesario siempre y cuando recuerde su número de referencia. El tiempo límite para efectuar cambios es 72 horas antes de volar

c) ¿Un niño necesita el ESTA?

Sí, todos y cada uno de los viajeros deben tener la autorización del Gobierno de EEUU.

- Para viajes a Canadá, se requerirá al viajero de una Autorización Electrónica de Viaje (eTA, por sus siglas en inglés) como requisito de entrada para los ciudadanos extranjeros exentos de visa que viajan a Canadá por vía aérea. Una ETA está vinculada electrónicamente al pasaporte del viajero. Es válida para **un máximo de** cinco años o hasta que caduque el pasaporte, según cuál de estas dos situaciones se produzca primero.

6.5.- Menores de Edad:

Se considera menores de edad a efectos de un servicio aéreo, a aquellos pasajeros que en la fecha del vuelo no tengan 18 años cumplidos. Dentro de los menores de edad, éstos se clasifican en varios grupos:

- **Bebés:** Son aquellos pasajeros que aún no han cumplido 2 años de edad en la fecha en la que se efectúa el vuelo. No ocupan asiento en el avión y viajan acompañados de persona adulta, abonando un porcentaje variable de la tarifa del adulto.
- **Niños:** Son aquellos pasajeros que ya han cumplido los 2 años pero aún no tienen cumplidos los 12 años de edad, en la fecha de salida del vuelo. Ocupan asiento en el avión y abonan un porcentaje variable de la tarifa del adulto.
- **Jóvenes:** Son aquellos pasajeros cuya edad está entre los 12 años cumplidos y los 18 aún sin cumplir en la fecha de salida del vuelo. Ocupan asiento en el avión y abonan la tarifa de adulto.

Por norma general, los menores de edad viajan acompañados de un adulto, si bien, cabe la posibilidad de que viajen no acompañados, en cuyo caso son aplicables una serie de condiciones/restricciones comunes a la mayoría de las compañías aéreas, sin perjuicio de que cada compañía aérea pueda por su cuenta añadir alguna otra condición específica para estos casos concretos.

A) MENORES que viajan NO ACOMPAÑADOS de un Adulto:

Los pasajeros que no hayan cumplido los 5 años de edad, no podrán viajar en ningún caso sin la compañía de un adulto ni tampoco solicitar el servicio de asistencia en vuelo. De igual modo, no se podrán realizar peticiones de asistencia en vuelo para menores no acompañados de adulto cuando se trate de un vuelo con código compartido, es decir, que sea operado por compañía aérea distinta de aquella con la que se realizó la reserva. Inclusive, algunas compañías aéreas (entre las que se encuentran las de Bajo Coste) no ofrecen el servicio de asistencia a menores de 14 años.

En el caso de menores cuya edad esté entre los 12 y los 18 años de edad que vuelen solos, a destinos internacionales, será necesario solicitar el servicio de asistencia y/o tramitar una petición especial para que sean aceptados al vuelo si no fuese necesario el servicio de asistencia en vuelo.

En todo caso, resulta imprescindible en el caso de menores que viajan sin estar acompañados de un adulto, que dicho servicio se solicite expresamente en el momento de realizar la reserva y ha de ser expresamente confirmado por la compañía aérea con anterioridad a la salida del vuelo.

En cada vuelo solamente es aceptado un número máximo de menores no acompañados y con el servicio de asistencia en vuelo confirmado previamente. El número máximo de menores aceptados a un vuelo con servicio de asistencia confirmado lo fija libremente cada compañía aérea.

Los menores que viajen sin estar acompañados de un adulto y que tengan confirmado previamente por la compañía aérea el servicio de asistencia en vuelo, deberán acudir el día de salida del vuelo al mostrador de facturación de la compañía aérea de que se trate en cada caso, acompañados de un adulto, que realizará los trámites necesarios para el embarque del mismo, debiendo presentar el correspondiente documento de descargo de responsabilidad y esperar hasta que el vuelo despegue.

Si el vuelo tiene programada alguna parada o escala, es necesario que una persona adulta reciba al menor en el lugar donde esté prevista la parada o escala y permanezca con el hasta que salga el vuelo, ocupándose de realizar los trámites necesarios, en su caso, para el reembarque del pasajero.

En todo caso, una persona adulta deberá presentarse en el aeropuerto de llegada a la hora prevista de aterrizaje del vuelo e identificarse a los empleados de la compañía aérea a efectos de la recepción del menor en cuestión.

Menores que no viajan acompañados de un adulto en compañías LOW COST: En las compañías aéreas catalogadas como "Low Cost" los menores de 14 años deberán viajar siempre acompañados de adulto, de no ser así, la compañía aérea Low Cost podrá denegar el embarque del pasajero.

B) MENORES que viajan ACOMPAÑADOS de un adulto:

Por regla general, las compañías aéreas de línea regular suelen aceptar por cada pasajero adulto un máximo de:

- Un bebe.
- Un bebe y un niño menor de 5 años.
- Dos niños menores de 5 años.

Para poder volar acompañado de menores en el resto de los casos, es conveniente realizar la consulta expresamente a la compañía aérea antes de realizar la reserva con el fin de confirmar si resulta o no viable.