

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Estos términos y condiciones son aplicables a todos los servicios disponibles en <http://www.zafirotoursogrove.es> Zafiro Tours es una Agencia de Viajes Minorista, adherida al Grupo Zafiro Tours con domicilio social en Plaza de Los Luceros, 17, 3º 03004 Alicante, contacto: 965 238 101 central@zafirotours.es

Al acceder, navegar y utilizar nuestro sitio web o cualquiera de nuestras aplicaciones disponibles a través de plataformas ("el sitio web") el Usuario acepta haber leído, entendido y estar de acuerdo con los términos y condiciones que se muestran a continuación (incluyendo las condiciones de privacidad).

Esta página web, su contenido, estructura, infraestructura y el servicio de reservas de viajes que proporciona (el "Servicio") pertenece, es gestionado y suministrado por Zafirotoursogrove.es. Los contenidos de la página web, su estructura, infraestructura y los servicios suministrados sólo pueden ser utilizadas con fines personales y no comerciales, conforme a los términos y condiciones especificados a continuación.

1. Aceptación y disponibilidad de los Términos Generales de Uso

Mediante la aceptación del presente contrato, el Usuario declara lo siguiente:

1. Que es una persona mayor de edad y con capacidad para contratar.
2. Que ha leído y acepta los presentes Términos y Condiciones de Uso.

Estos Términos y Condiciones Generales de Uso, regulan la relación contractual que surge tras la realización de un pedido en el sitio web <http://www.zafirotoursogrove.es> propiedad de Zafiro Tours O Grove por parte de un Usuario-Cliente. El Usuario acepta los Términos Generales de Uso desde el instante que formalice un pedido en el sitio web, utilice, contrate o adquiera cualquier servicio. Este documento puede ser impreso y almacenado por los Usuarios-Clientes.

2. Modificación de los Términos Generales de Uso

Zafiro Tours O Grove podrá modificar los Términos Generales de Uso notificándolo a los Usuarios, con el fin de mejorar los servicios ofrecidos a través de su sitio web. Mediante la modificación de los Términos Generales de Uso expuestos en la página Web de Zafiro Tours O Grove, se entenderá por cumplido dicho deber de notificación. Dichas modificaciones no serán aplicables de forma retroactiva y no afectarán, por consiguiente, a los pedidos realizados con anterioridad a la modificación.

Los términos generales de uso aquí contenidos tienen carácter contractual, obligatorio y vinculante.

3. Ámbito de nuestro servicio

Zafiro Tours O Grove es una agencia de viajes minorista cuya actividad principal consiste en el ejercicio de actividades de mediación y/u organización de servicios turísticos. En el sitio web www.zafirotoursogrove.es, Zafiro Tours O Grove ofrece al Usuario el acceso y la utilización de contenidos, información y servicios turísticos, entre los que se incluyen, la solicitud reserva de: viajes combinados, hoteles, vuelos, cruceros, alquiler de automóviles y entradas a espectáculos . Los presentes términos generales de uso, regulan el uso genérico del sitio web. La contratación

efectiva de los servicios ofertados por Zafiro Tours O Grove se regirá por sus condiciones específicas, de acuerdo con la legislación en vigor.

La realización por el Usuario de reservas o compras de productos o servicios de aquellos proveedores u organizadores de viajes combinados que el Usuario elija, quedará sujeta a los términos y condiciones particulares que tales proveedores u organizadores de viajes combinados establezcan para cada caso.

La información sobre ofertas, productos o servicios, precios, rutas, distancias, características y cualesquiera otros datos e informaciones relevantes acerca de los productos ofrecidos a través del sitio web, corresponde a la que se nos ha proporcionado por los proveedores turísticos (hoteles, compañías aéreas, mayoristas, centrales de reservas). La exactitud sobre dicha información tiene como procedencia la de los operadores generadores de la misma. Cada parte interviniente en el contrato, será responsable por su ámbito respectivo de gestión.

Los servicios ofrecidos a través del sitio web www.zafirotoursogrove.es son únicamente para uso personal y no comercial. Por lo tanto, no está permitido revender, utilizar, copiar, monitorizar, mostrar, bajar o reproducir el contenido, la información, el software, los productos o los servicios disponibles en nuestro sitio web para cualquier actividad comercial o competitiva.

4. Limitación de responsabilidad

Determinada información incluida en www.zafirotoursogrove.es ha sido aportada por los prestatarios de los servicios que se ofrecen en la referida website: Zafiro Tours O Grove hará todo lo posible para que esta información proporcione al usuario una idea correcta y lo más fidedigna posible respecto a los servicios ofrecidos.

Asimismo, Zafiro Tours O Grove no será responsable de los daños o perjuicios derivados de las infracciones de cualquier usuario que afecten a los derechos de otro usuario, o de terceros, incluyendo los derechos de copyright, marcas, patentes, información confidencial y cualquier otro derecho de propiedad intelectual e industrial.

Zafiro Tours O Grove no será responsable de los daños y perjuicios causados al usuario en caso de imposibilidad de prestar los servicios objeto de las presentes condiciones generales de uso, en casos de fuerza mayor, caso fortuito u otras causas no imputables al mismo. Tampoco será responsable Zafiro Tours O Grove del inadecuado uso del servicio como consecuencia de labores de mantenimiento, o una defectuosa configuración del equipo informático del usuario, o la insuficiente capacidad para soportar los sistemas informáticos necesarios para la utilización de los servicios ofrecidos.

5. Imágenes

Las imágenes publicadas en www.zafirotoursogrove.es pretenden proporcionar al usuario una idea correcta y lo más fidedigna posible respecto a los servicios ofrecidos.

Los derechos de propiedad intelectual sobre imágenes contenidas en el sitio web de Zafiro Tours O Grove son propiedad exclusiva de Zafiro Tours O Grove y están protegidas por las normas nacionales e internacionales de propiedad industrial e intelectual, quedando prohibida cualquier clase de utilización de dichas fotografías distinta a la contratación y disfrute de los servicios por parte del usuario.

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJES COMBINADOS

1. El precio:

El precio de los viajes solicitados a través del sitio web de Zafiro Tours O Grove se establece en base los servicios y fechas seleccionados por el usuario, y dependerá del número de personas incluidas en la reserva.

Es responsabilidad del usuario revisar los apartados de la oferta “el precio incluye” y “precio no incluye”, antes de completar el proceso de compra. En éstos se detallan con exactitud todos los servicios incluidos en la reserva.

Tasa turística: en ciertos países los establecimientos hoteleros pueden requerir el pago de una tasa / impuesto que debe ser abonado en el propio establecimiento. Consultar en cada caso según destino.

2. Peticiones de cancelación y modificación por parte del Usuario

2.1. Cancelaciones

En el supuesto de que el Usuario desee solicitar la cancelación de su reserva, debe enviar un email a la dirección: ogrove@zafirotours.es

Si existen condiciones de cancelación específicas para un viaje determinado, serán indicadas en el apartado "condiciones" de la oferta. Si no existiesen condiciones específicas, se aplicarán los gastos de cancelación establecidos a continuación.

Si la reserva se hizo antes del 10 de Diciembre de 2018:

Periodo de notificación antes de la salida Importe perdido

Más de 30 días	Únicamente se pierde el depósito (primer pago)
Entre 15 y 30 días	Depósito y el 50% del segundo pago final
Menos de 15 días	100% del coste total.

Si la reserva se hizo después del 10 de Diciembre de 2018:

1. Gastos de gestión, correspondientes al 10% del importe total de la reserva.
2. Gastos de anulación, si los hubiere, correspondientes al total de los costes de cancelación que los proveedores imponen. El importe correspondiente al transporte aéreo no es reembolsable (excepto las tasas aéreas).
3. Una penalización consistente en el 5% del importe total del viaje, si la cancelación se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15% entre los días tres y diez, y el 25% dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.

2. 2. Modificaciones

En el supuesto de que el Usuario desee solicitar una modificación en relación a las fechas o personas incluidas en su reserva, debe enviar un email a la dirección: ogrove@zafirotours.es

Se tramitarán las solicitudes recibidas desde el momento de realización de la reserva hasta siete días antes del inicio del viaje.

Zafiro Tours O Grove realizará las gestiones pertinentes con el hotel o proveedor de los servicios incluidos en la reserva, y comunicará al usuario si es posible o no realizar la modificación

solicitada. Cualquier cambio o modificación post venta, supondrá un suplemento de 20 euros de gastos de gestión de modificación por reserva. Además, el Usuario deberá abonar los gastos adicionales justificados originados por el cambio solicitado.

3 - Cancelación y modificación del viaje por parte del organizador

3.1. Modificación del viaje por parte del organizador

1. Antes de la salida, Zafiro Tours O Grove podrá realizar los cambios que sean necesarios para el buen fin del viaje combinado y que no sean significativos. Se considera que los cambios necesarios son significativos si impiden la realización de los fines de éste según sus características generales o especiales.
2. En el supuesto de que Zafiro Tours O Grove se vea obligada a realizar cambios significativos lo pondrá inmediatamente en conocimiento del Usuario. Este podrá optar entre aceptar la modificación del contrato en la que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio, o resolver el contrato. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia dentro de los tres días siguientes al que se le notifique la modificación. Si el consumidor no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato.

3.2. Cancelación del viaje por parte del organizador

1. La cancelación del viaje, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor, le da derecho a resolver el contrato con los derechos previstos en los presente Términos Generales de Uso.

2. Si la cancelación del viaje se comunica dentro de los dos meses anteriores a la salida, Zafiro Tours O Grove deberá abonar al consumidor una indemnización en función del tiempo que falte para la salida, que será de:

1. El 5% del precio del viaje si se produce con una antelación de más de 15 días y de menos de 2 meses.
2. El 10% del precio del viaje, si se produce con una antelación entre los 15 y 3 días.
3. El 25% del precio del viaje, si se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida.

No existe obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

1. Cuando la cancelación se debe a que el número de personas inscritas es inferior al que permite organizar el viaje combinado. En este caso, Zafiro Tours O Grove comunicará la cancelación al consumidor como mínimo con 10 días de antelación a la fecha prevista para el inicio del viaje.
2. Cuando la cancelación del viaje se debe a motivos de fuerza mayor. Son causas de fuerza mayor las circunstancias ajenas a Zafiro Tours O Grove, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

4. Falta de presentación a la salida

Existirá falta de presentación a la salida si el consumidor no comunica su voluntad de no llevar a cabo el viaje y no se presenta en el tiempo y lugar previstos para la salida.

En este caso, pierde el derecho a la devolución de las cantidades entregadas y continúa obligado a abonar las que estuvieran pendientes de pago.

Si la falta de presentación tiene lugar por causa de fuerza mayor, el consumidor tendrá derecho a que se le devuelvan las cantidades entregadas, excepto los gastos de gestión y los gastos de anulación de la reserva en ese momento.

A estos efectos, y con carácter no limitativo, se considerará causa de fuerza mayor la muerte, el accidente o enfermedad graves del consumidor o de alguna de las personas con quien conviva o cualquier supuesto análogo que le impida participar en el viaje y comunicar a la agencia esa imposibilidad antes de la salida.

5. Cambios voluntarios y regresos anticipados

En el caso de que el cliente, una vez iniciado el viaje, solicite voluntariamente cualquier modificación de los servicios contratados (p.e. Noche de estancia, cambios de hotel o vuelos) los precios de los servicios turísticos podrá no corresponderse con los publicados en la oferta que dio lugar a la contratación. El efectuar este tipo de gestión, conllevará unos gastos mínimo de 20 euros dependiendo del tipo de oferta. Consultar en cada caso.

En este caso, los traslados entre hoteles correrán por cuenta del cliente, debiendo asimismo abonar el cliente los gastos de gestión, como consecuencia de la tramitación de la nueva reserva efectuada, o del cambio del vuelo solicitado.

En el caso de abandono del establecimiento antes de la fecha contratada por causas de fuerza mayor, Zafiro Tours O Grove no se compromete a efectuar devolución alguna.

6. Pasaportes y visados

Es responsabilidad del usuario comprobar que los documentos tanto personales como familiares de todos los pasajeros (niños incluidos) están en regla y cumplen el periodo de validez. En el caso del pasaporte, visado o documento nacional de identidad, el usuario debe verificar los requisitos exigidos por la reglamentación del país que va a visitar. Serán por su cuenta la obtención del pasaporte o cualquier otro requisito exigido. Los ciudadanos de nacionalidad diferente a la española deberán consultar con las representaciones consulares u organismos competentes los requisitos de entrada a cada país.

En caso de ser rechazada por alguna autoridad la documentación o sea denegada la entrada al país por no cumplir los requisitos o por no poseer la misma, Zafiro Tours O Grove no será responsable de los gastos adicionales ni hará devolución del precio del viaje. Los menores de 18 años deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

7. Condiciones Generales del transporte aéreo

El transporte solicitado a través de la web zafirotoursogrove.es está sujeto a las normas y limitaciones relativas a responsabilidad establecidas por el **Convenio de Varsovia**.

Las compañías aéreas determinan las condiciones de ejecución del transporte aéreo y son las únicas responsables de las modificaciones de horarios o de los itinerarios, escalas, cambios de aeropuerto, retrasos y anulaciones de vuelos. En la mayoría de los casos, todas estas circunstancias responden a la saturación del espacio aéreo, a la necesidad de respetar las normas de navegación aérea y al plazo de mantenimiento de las aeronaves en los aeropuertos, todo ello con el único fin de garantizar la seguridad de los pasajeros.

Zafiro Tours O Grove no responderá en ningún caso de las modificaciones de horarios, retrasos, cancelaciones y otros supuestos imputables a la compañía aérea, a terceros o a fuerza mayor (huelgas, climatología, guerras, seísmos o epidemias). Tampoco será responsable en aquellos supuestos en que la propia conducta, acción u omisión del usuario ocasionen la imposibilidad de realizar el transporte o viaje.

El usuario debe tener en cuenta que si no utiliza el billete del vuelo de ida, la compañía puede cancelar el vuelo de vuelta.

Las condiciones de su tarifa vienen definidas por cada compañía aérea. Las tarifas mostradas no tienen posibilidad de cambio y/o reembolso.

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.

Cambios y Anulaciones: Una vez solicitada la reserva de los vuelos a través de la página web de Zafiro Tours O Grove, la emisión de los correspondientes billetes electrónicos es inmediata. Por este motivo, los vuelos son en todo caso no reembolsables. Para peticiones de modificación, se aplicarán las condiciones establecidas por la compañía aérea para la tarifa correspondiente.

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 hrs:

- o Directamente con la compañía aérea
- o A través del link www.checkmytrip.com

En el proceso de reserva, Zafiro Tours O Grove 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 Zafiro Tours O Grove tomará como válidos los datos que le hayan sido facilitados por el cliente en el momento de realizar la reserva. Zafiro Tours O Grove se exime de toda responsabilidad derivada del hecho de que los datos facilitados por el cliente sean falsos o erróneos.

El precio del billete ha sido calculado según los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante* y tasas e impuestos aplicables en el momento de la emisión del billete aéreo.

Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del billete.

* Debido a la constante subida del petróleo, en ocasiones, posteriormente a la confirmación y emisión del billete aéreo, la línea aérea puede comunicar un aumento en el precio del billete derivado del incremento del carburante y/o tasas aeroportuarias. Este aumento viene establecido por la línea aérea.

Documentación necesaria para su viaje.

Deberá incluir el nombre y apellidos de los pasajeros tal y como figuren en su documentación (DNI, Pasaporte o Tarjeta de residencia/NIE).

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 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.

A partir del 26 de Junio de 2012, las autoridades comunitarias exigen que los pasajeros deben llevar su propia documentación individual y unipersonal para viajar fuera de España o en el espacio de la Unión Europea (Reglamento (CE) 444/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo de 28 de mayo de 2009 que modifica el Reglamento (CE) nº 2252/2004.

Por tanto, a partir de esta fecha no serán válidas las inscripciones de niños en el pasaporte de los padres. Los menores de edad (desde su nacimiento) deberán tener su propio documento de viaje para volar al extranjero. El pasaporte de los padres permanecería válido sin restricciones para el titular adulto.

Le recomendamos que contacte con las autoridades correspondientes para que los menores que viajan en su reserva dispongan de su propia documentación para volar.

Menores de Edad:

Se consideran 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:

o **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.

o Niños: Son aquellos pasajeros que ya han cumplido los 2 años pero aun 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.

o 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. Zafiro Tours O Grove no gestionará viajes para menores no acompañados.

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 bebé.

Un bebé 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.

Vuelos a EEUU

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) es de obligado cumplimiento desde 12 de enero de 2009. A partir de esta fecha, todas las personas que viajen a EEUU deberán rellenar un cuestionario en internet con una antelación mínima de hasta 72 horas antes de acceder al avión.

Para hacerlo, el Usuario debe 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 encriptada 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. Son los países cuyos ciudadanos no necesitan visado para entrar en EEUU en una estancia no superior a los 90 días.

El coste de este trámite corre a cuenta del Usuarios.

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.

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 silla de ruedas, mascotas a bordo, equipos deportivos, etc., deberá solicitarlo expresamente en el momento de realizar la reserva en el campo Observaciones cuando se le solicite los datos de pago. Zafiro Tours O Grove 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. Zafiro Tours O Grove 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.

Condiciones 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; 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 o en el link www.checkmytrip.com para más información sobre su equipaje.

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:

- o 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.
- o Armas de fuego y armas en general.
- o Armas u objetos punzantes o con aristas.
- o Instrumentos contundentes.
- o Sustancias explosivas e inflamables.
- o 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 aún 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.

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:

- o Explosivos (lo cual incluye detonadores, espoletas, granadas, minas y productos pirotécnicos).
- o Gases: propano, butano (lo cual incluye las pequeñas bombonas de gas para camping).
- o Líquidos inflamables (lo cual incluye la gasolina y el metanol, pinturas, disolventes, pegamentos y cargas para encendedores).
- o Sólidos inflamables y sustancias reactivas (lo cual incluye el magnesio, los fósforos y encendedores, los fuegos de artificio y las bengalas).
- o Oxidantes y peróxidos orgánicos (como lejías y abrasivos).
- o Sustancias tóxicas o infecciosas (raticidas, sangre infectada).
- o Material radiactivo (incluye isótopos para uso médico o comercial).
- o Corrosivos (tales como baterías para automóviles).
- o 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.

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.

Condiciones Compañías Low Cost

Cambios y Anulaciones

Para cualquier cambio y/o anulación, el Usuario debe contactar directamente con la compañía low cost.

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:

Se requiere llevar un documento de viaje válido y original 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 presentarse con su pasaporte en vigor y original, siendo el único documento identificativo válido (incluso para vuelos nacionales)

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.

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.

Si Viaja con niños:

o - 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).

o - La normativa de las compañías aéreas de bajo coste obliga a que todos los menores de 16 de años en el caso de Ryanair, 14 años para Easyjet y 12 años para Germanwings, viajen siempre 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.

Equipaje

Las condiciones del equipaje tanto si factura como si lleva equipaje de mano, depende de cada compañía y trayecto y estas pueden variar.

Rogamos consulte con la compañía Low cost.

Facturación

Se recomienda presentarse en el mostrador de la compañía:

-90 Minutos antes si su vuelo es nacional.

-2 Horas antes si su vuelo es internacional.

Tarjeta de Embarque

- Zafiro Tours O Grove aconseja realizar el check-in online antes de la salida de su vuelo.

- Antes de viajar puede imprimir su tarjeta de embarque, para poder presentarla en el puesto de control y en la puerta de embarque, a su llegada al aeropuerto.

- 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.

- Consulte las condiciones de la compañía sobre las características del equipaje de mano que se puede subir al avión.

***Para más información véase condiciones generales de Transporte Aéreo.**

8. Condiciones Generales del viaje Avión + Hotel

Para lo no previsto en los presentes Términos Generales de Uso del Sitio Web www.zafirotoursogrove.es estará a lo dispuesto en el RD 1/2007 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios y otras normas complementarias.

El precio de Vuelo+Hotel incluye:

- o El vuelo de ida y regreso.
- o El alojamiento en establecimiento y régimen seleccionado.
- o Las Tasas de aeropuerto correspondientes, así como las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos- Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) Impuesto General Indirecto Canario (IGIC) etc , cuando sean aplicables.

El precio del Viaje de Vuelo+Hotel no incluye:

- o Visados, tasas de aeropuerto y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación.
- o Traslados
- o Tampoco se encontrarán incluidas en el precio del viaje las denominadas ecotasas o impuestos que imponen o pueden llegar a imponer las Autoridades Autonómicas a los turistas que se alojen en hoteles o apartamentos comerciales, y cuya finalidad será la de proteger la cultura y el medioambiente; esta ecotasa será abonada por el consumidor directamente en el hotel y/o

apartamento comercial elegido.

EQUIPAJES

En cuanto al transporte de equipaje se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del usuario los conserve consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del usuario. Se recomienda a los usuarios que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial del equipaje son de aplicación las condiciones establecidas por las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el documento que vincula a las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño, demora en la entrega o extravío, el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la compañía de transportes. En el transporte de equipaje y las posibles incidencias derivadas de éste quedan en este caso fuera del ámbito de gestión de Zafiro Tours O Grove.

DÍAS FESTIVOS

En las fiestas propias de cada país y ciudad cabe la posibilidad de que los transportes, tiendas, museos, espectáculos, etc varíen sus horarios habituales e incluso permanezcan cerrados sin previo aviso; del mismo modo esos días festivos se puede alterar el tránsito de las vías y prolongar la duración de los traslados. En caso de calles cortadas al tránsito que impidan la llegada al hotel, el traslado del equipaje desde el punto de parada correrá a cargo del cliente.

TARJETAS DE CRÉDITO

Algunos hoteles podrán solicitarles el número de su tarjeta de crédito como garantía de solvencia. El día de salida, si no tuvieran extras, les será devuelto el impreso firmado en blanco con los datos de su tarjeta de crédito.

Zafiro Tours O Grove no se hace responsable sobre los cobros efectuados por parte de los establecimientos Hoteleros en las tarjetas de crédito de los clientes.

9. Política de Privacidad

Zafiro Tours, en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal ("**LOPD**") y del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD, informa que se compromete con el respeto a la intimidad del usuario. El tratamiento de datos de carácter personal será recogido en un fichero automatizado, titularidad de Zafiro Tours con domicilio fiscal en **Plaza de Los Luceros, 17, 3º C 03004 Alicante, contacto: 965 238 101 central@zafirotours.es**

Los datos requeridos al Usuario, serán los necesarios para las funciones que requiere Zafiro Tours O Grove y lo servicios turísticos aquí contratados, sin que estos estén a disposición de ningún tercero no anunciado en la Web, salvo autorización expresa del Usuario.

El Usuario otorga el **consentimiento expreso**, libre y de forma inequívoca a la recogida y tratamiento de sus datos por parte de **Zafiro Tours O Grove**, así como el consentimiento expreso, libre e inequívoco para la Cesión de sus datos a todas las empresas del Grupo, incluyendo sin ser limitativo filiales, sucursales y demás establecimientos, no pudiendo en ningún momento vender dichos datos a terceros ajenos a la organización de **Zafiro Tours O Grove**. El tratamiento por parte

de los anunciados será de carácter comercial, publicitario, estadístico y demás herramientas de marketing existentes.

En cualquier momento el Usuario podrá solicitar el acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos de carácter personal enviando un correo electrónico a la dirección ogrove@zafirotours.es indicando su nombre, número de DNI y la expresión clara de su deseo de dejar de recibir comunicaciones comerciales.

10. Reclamaciones

Zafiro Tours O Grove recomienda al Usuario que si desea realizar alguna reclamación por la no ejecución o la incorrecta ejecución del Contrato se dirija, en primer término, al hotel o al proveedor in situ, exponiéndole sus quejas dentro de las 24 horas posteriores a su llegada.

Si no ha recibido una respuesta adecuada a su reclamación, le recomendamos que la envíe por escrito al hotel o proveedor, y haga llegar asimismo una copia a Zafiro Tours O Grove a la siguiente dirección de correo electrónico: ogrove@zafirotours.es

El consumidor podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante Zafiro Tours O Grove en el plazo máximo de 30 días, a contar desde aquel en el que debía finalizar el viaje.