



CONDICIONES GENERALES CONSOLIDADOR AÉREO

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES

De una parte, **TUI SPAIN** SLU con domicilio social en Calle Mesena Nº22 -2ºDrcha - 28033 Madrid (España), con C.I.F. nº B-81001836 e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 18725, Libro 0, Folio 89, Sec. 8, Hoja M-140868, Inscr.30 – C.I.C.MA. nº753. Y, de otra parte, el USUARIO, que accede a la página para informarse y contratar los servicios ofertados a través del WEBSITE. El Usuario declara que es mayor de edad y tiene la capacidad legal para adquirir los servicios ofrecidos a través WEBSITE. Para la utilización de este portal por parte del USUARIO, el mismo acepta expresamente la adhesión plena y sin reservas a todas y cada una de las Condiciones Generales en la versión publicada por **TUI SPAIN** en el momento mismo en que el USUARIO acceda a este portal, especialmente las establecidas sobre la limitación de responsabilidad tanto de **TUI SPAIN** como de cualquier proveedor de servicios turísticos o de viajes. Por tanto, el USUARIO debe leer atentamente las Condiciones Generales en cada una de las ocasiones en que se proponga utilizar el WEBSITE, dado que las mismas han podido sufrir modificaciones desde la última vez que accedió.

Condiciones Claves en la compra de billetes Aéreos

1. RESERVA Y CONTRATACIÓN

El USUARIO está obligado a suministrar todos los datos necesarios para la reserva, siendo responsable de hacerlo de forma completa, correcta y veraz.

El USUARIO, antes de finalizar el proceso de reserva, debe dar su conformidad expresa al vuelo o vuelos por él seleccionado/s, así como a las condiciones generales de vuelos y condiciones particulares de la tarifa escogida y a los datos personales y de pago por él introducidos.

TUI SPAIN considerará DEFINITIVAS y CONFIRMADAS las reservas que entren con LOCALIZADOR y que se haya efectuado el pago en cuenta o enviado bono valorado por parte del USUARIO en función de la forma de pago que tenga acordada, y desde ese momento se procederá a la EMISION inmediata de los billetes. Desde aquel momento quedará directamente formalizado el contrato de transporte entre la compañía o compañías aéreas de que se trate y el USUARIO. Así, reservas emitidas serán las reservas confirmadas por parte de la compañía y en las que han sido emitidos los billetes de todos los pasajeros.

La mayoría de tarifas ofrecidas por el consolidador son en base tarifas publicadas, sujetas a posibles cambios de tarifa cada 24 horas. Aunque el límite de emisión de las plazas esté marcado a posterior fecha, las tarifas están sujetas a modificación. **TUI Spain** solo podrá garantizar la tarifa a lo largo del día en el que ha sido efectuada la reserva.

En el pago de billetes aéreos, si el pago se realiza con tarjeta de débito y tarjeta de crédito semanal, se puede producir un doble cargo temporal en su tarjeta, consistente en una retención por el importe total de la reserva, y en un cargo por el importe total del billete. La retención desaparecerá de forma automática en un periodo estimado de 10 días dependiendo de su entidad bancaria. Esta retención es ajena a **TUI SPAIN** ya que obedece única y exclusivamente a la operativa existente en España entre las entidades bancarias y las emisoras de las tarjetas.

Este es el sistema que utilizan la mayoría de las compañías aéreas durante la emisión de los billetes como garantía de que la tarjeta tiene límite disponible y no está bloqueada o ha sido robada.



Básicamente este proceso consiste en que **TUI SPAIN** solicita al banco la autorización por el importe total de la reserva. El banco devuelve un código de autorización y bloquea el dinero en su cuenta a la espera de que compañía aérea confirme la operación. Posteriormente, cuando la compañía aérea emite y cobra los billetes, su banco recibe tanto cargos como billetes emitidos con el número de autorización que nos proporcionó. Los sistemas bancarios deberían ser capaces de anular el dinero retenido cuando llegaran los cargos utilizando este código de autorización, pero hemos detectado que algunos sistemas bancarios no lo hacen, y en este caso, mantienen el dinero bloqueado durante un periodo estimado de 10 días dependiendo de la entidad bancaria.

Con las tarjetas de crédito también puede suceder lo mismo, aunque no tiene la misma repercusión que con las tarjetas de débito ya que con una tarjeta de crédito únicamente le disminuirá el crédito disponible durante unos días.

¿Cómo puede asegurarse de que este dinero bloqueado se va a liberar? Contacte con su entidad bancaria para que le informen de si esta operación es un cargo o una operación pendiente de confirmar.

2. TARIFAS

Es cada compañía aérea la que determina las condiciones de sus tarifas, condiciones que serán debidamente informadas al Usuario antes de finalizar el proceso de reserva.

Señalar que se conocen como tarifas cruzadas (o Crossfaring) los casos en los que la compañía aérea operadora del vuelo de ida es distinta a la compañía aérea operadora del vuelo de vuelta. En tales casos se formalizan un contrato de transporte con una compañía aérea para la ida y otro contrato de transporte con otra compañía aérea para el vuelo de regreso y a cada trayecto le resultan aplicables las condiciones de cancelación, modificación y reembolso aplicables por la compañía operadora del vuelo de que se trate. Por lo tanto, varían tales condiciones en el billete de ida y en el de vuelta. Debe tenerse en cuenta que la cancelación del vuelo de ida o de vuelta por parte de la compañía operadora del mismo, no implica en ningún caso la cancelación del otro trayecto.

3. LOS PRECIOS INDICADOS ON-LINE TIENEN INCLUIDAS LAS TASAS DE AEROPUERTO

No incluyen los gastos de visados ni las tasas de salida de un territorio, que pueden ser abonados en moneda local o en dólares USA en ese territorio. Las variaciones en la tarifa aplicable por demora en el pago de la reserva, en las cuantías de las tasas de aeropuerto, desde el momento de la reserva hasta el momento de emisión del billete serán repercutidas al cliente.

4. GASTOS DE GESTIÓN COBRADOS POR TUI SPAIN

TUI SPAIN carga:

- **10 euros neto** por pasajero y reserva emitida en concepto de gastos de gestión.

Estos importes no son reembolsables en ningún caso, independiente de la tarifa elegida por el comprador o en caso de cancelación del viaje.

En el caso de solicitud de gestión de reserva de asientos, equipaje adicional o cualquier servicio extra a la emisión del billete aéreo, se cargará un fee extra de **5 euros neto** por pasajero, como gasto de gestión.



5. CANCELACIONES Y REEMBOLSOS

Como se ha dicho, **TUI SPAIN** considerará DEFINITIVAS y CONFIRMADAS las reservas que entren con LOCALIZADOR y que se haya efectuado el pago en cuenta o enviado bono valorado por parte del USUARIO en función de la forma de pago que tenga acordada, y desde ese momento se procederá a la EMISION inmediata de los billetes.

Desde el momento de dicha emisión se aplicarán las condiciones de MODIFICACION y CANCELACION propias de cada compañía aérea involucrada en la reserva en función de la TARIFA CONTRATADA. Los reembolsos son provistos por las aerolíneas y están sujetos a las condiciones de las tarifas.

Se plantean diferentes supuestos dependiendo de las circunstancias de la petición de cancelación:

- Si la petición de cancelación se realiza antes de las 19.00 horas del mismo día de la emisión de la reserva, esta puede cancelarse con reembolso total. **TUI SPAIN** no cobrará por este concepto ningún importe adicional por gestión. **Siempre que sea día Laborable (Lunes a Viernes).**
- Si la petición de cancelación **es posterior a las 19.00 horas del mismo día de la emisión de la reserva o en caso de emisión y cancelación en Sábado o Domingo,** será efectiva al siguiente día laborable aplicando los gastos de cancelación correspondiente según tarifa.

Las compañías aéreas aplicarán sus propias penalizaciones en función de las tarifas reservadas

TUI SPAIN realizará la gestión del reembolso con un cargo de **25€/neto por persona** que son adicionales a las penalizaciones de las propias compañías y al fee de emisión original.

TUI SPAIN no tiene ningún acceso a las reservas realizadas en compañías aéreas LOW COST o de BAJO COSTE por tanto los trámites de cancelación deben realizarse directamente entre cada compañía aérea y el pasajero o el titular de la reserva.

Las compañías aéreas exigen el uso secuencial de los cupones de vuelo que comprende cada billete, por lo que la no presentación al vuelo de ida lleva a la cancelación del vuelo de vuelta sin previo aviso por dichas compañías.

6. RECONFIRMAR VUELOS

TUI SPAIN recomienda que 48 horas antes de la salida se reconfirme el vuelo ya que las compañías aéreas pueden modificar el horario de salida en el último momento y no de tiempo de comunicarlo. Dicha confirmación puede realizarse:

- Llamando directamente a la compañía aérea. O a través de las webs de las compañías aéreas.
- Accediendo a través **<http://www.checkmytrip.com>**.

7. MODIFICACIONES EN LA RESERVA

Recuerde en el momento de confirmar la compra que todos los datos introducidos, nombres de los pasajeros, vuelos seleccionados, etc.. SEAN CORRECTOS ya que la emisión de los billetes, en el caso de compañías aéreas de LINEA REGULAR, o la confirmación de la reserva, en el caso de compañías aéreas LOW COST, se realiza de forma automática por lo que cualquier modificación posterior supone la pérdida de la tarifa original y la inclusión de penalizaciones por parte de las compañías aéreas, así como unos gastos de gestión de **TUI SPAIN** derivados de la reemisión bajo las nuevas condiciones:

30,00 euros netos por pasajero para vuelos domésticos.

40,00 euros netos por pasajero para vuelos europeos.

60,00 euros netos por pasajero para vuelos intercontinentales.



Si de todas formas Usted genera una reserva errónea, póngase en contacto lo antes posible con **TUI SPAIN** para que realicemos las correspondientes gestiones con la compañía aérea y reducir al máximo los costos de una eventual cancelación, si fuera posible.

Tenga en cuenta que dependiendo de la tarifa las compañías aéreas no aceptan ningún tipo de cambio en relación al billete originalmente contratado.

TUI SPAIN no tiene ningún acceso a las reservas realizadas en compañías aéreas LOW COST o de BAJO COSTE por tanto los trámites de cambio de reserva deben realizarse directamente entre cada compañía aérea y el pasajero o el titular de la reserva.

8. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES

Con carácter general, el USUARIO es el único responsable de la veracidad de los datos que le sean solicitados para llevar a cabo el proceso de reserva, así como introducir correctamente los mismos. Asimismo, deberá respetar las disposiciones sobre pagos, reservas y cualesquiera otras establecidas en estas condiciones generales y en la normativa que sea de aplicación al proceso de que se trate.

Cuando el USUARIO sea agencia de viajes estará obligada a facilitar a sus clientes la información necesaria al servicio contratado, y en particular la relativa a las condiciones generales del transporte, así como de las condiciones de la tarifa reservada, especialmente en cuanto a la política de cambios y cancelaciones. Asimismo, cuando la agencia genere una reserva en el website deberá en todo caso cumplir con las condiciones para la realización de reservas de las compañías aéreas implicadas en las mismas y no incurrir en prácticas que puedan dar lugar a la posterior emisión de ADM´s a **TUI SPAIN** por parte de las aerolíneas, respondiendo de los mismos en tal caso. Además, deberá cumplir en todo momento con la normativa del BSP y la normativa IATA relativa al pago con tarjeta, así como con todas las obligaciones que le correspondan en materia de protección de datos de carácter personal.

Por su parte, **TUI SPAIN** se obliga a la emisión de los billetes una vez se hayan cumplido las condiciones de reserva y pago, remitiendo en su caso los mismos al USUARIO previo encargo a tal efecto. Asimismo, **TUI SPAIN** se obliga a cumplir con todas las obligaciones que le correspondan en materia de protección de datos y, especialmente, en relación con los datos personales de viajeros que se le faciliten para la emisión de los billetes de aviación.

TUI SPAIN no tendrá ninguna responsabilidad en el caso de que las compañías aéreas operadoras de los vuelos cuya reserva haya emitido por encargo del USUARIO incumplan con el contrato de transporte de pasajeros y/o equipaje.

9. TRATAMIENTOS DE IMPAGADOS

TUI SPAIN actúa como mediador en el pago de los billetes reservados aceptando el riesgo de impagado, viéndose obligado a perseguir seriamente a los defraudadores.

Si la tarjeta de crédito fuese rechazada o denegada para el cobro por cualquier causa, o el simple error en la introducción de su número de tarjeta, **TUI SPAIN** podrá cancelar la reserva sin previo aviso. El hecho de solicitar una reserva implica compromiso por parte del cliente en autorizar el cargo en la tarjeta de crédito que suministra.

En el caso de que la tarjeta de crédito fuese rechazada al cobro por cualquier causa, incluso el simple error en la introducción de su número de tarjeta, su reserva podrá ser cancelada sin necesidad de previo aviso.



En el caso de que resulte devuelto algún pago total o parcial de los cargos realizados en su tarjeta de crédito si se eligió este medio de pago, puesto que **TUI SPAIN** habrá emitido y pagado los billetes reservados, se devengará automáticamente a favor de **TUI SPAIN**, una comisión por reclamación de impagado de **150 €** por cada cargo rechazado, anulado o devuelto sin necesidad de notificación alguna. En caso de que el impago sea perseguido judicialmente deberán además abonarse todos los gastos que esta reclamación genere tales como tasas, honorarios de procurador y letrado (incluso cuando no sea preceptiva su intervención), gastos de desplazamiento, dietas, etc.

TUI SPAIN podría requerir el envío por fax de la autorización expresa por parte del cliente pagador y de una fotocopia legible de la tarjeta y DNI o pasaporte del titular en los siguientes casos:

- Cuando el importe total de la reserva confirmada sea igual o superior a mil (1.000) Euros.
- Cuando el titular de la tarjeta de crédito utilizada como medio de pago sea distinto al nombre del viajero que figura en la reserva.
- Otros que **TUI SPAIN** considere oportunos.

En caso de no recibir dicha documentación, **TUI SPAIN** se reserva el derecho de NO EMITIR LOS BILLETES PARA PROTEGERSE DE SITUACIONES de dudosa viabilidad.

Condiciones específicas del contrato derivado de la compra de un Billeto de Avión

1. NOMENCLATURAS RELACIONADAS CON ESTE CONTRATO

"Billete" significa el billete de pasaje y talón de equipaje, del que forman parte las presentes condiciones y avisos.

"Transportista" significa todo transportista aéreo que transporte, o se comprometa a transportar, al pasajero o su equipaje en virtud de este contrato, o realice cualquier otro servicio relacionado con dicho transporte aéreo.

"Convenio de Varsovia" significa el Convenio para la Unificación de ciertas Reglas relativas al Transporte Aéreo Internacional, firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929, o dicho Convenio tal como fue modificado en La Haya el 28 de septiembre de 1955, según sea el caso.

2. EL TRANSPORTE REALIZADO EN VIRTUD DE ESTE CONTRATO 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.

3. EN TANTO NO SE HALLE EN CONTRAPOSICIÓN CON LO ANTERIOR, todo transporte realizado y demás servicios prestados por cada transportista estarán sometidos a:

- Las disposiciones que figuran en el billete.
- Las tarifas aplicables.
- Las condiciones de transporte establecidas por el transportista y las reglamentaciones conexas que forman parte de este contrato (y que pueden ser consultadas en las oficinas del transportista), excepto en el caso de transporte realizado entre un punto de los Estados Unidos o Canadá y cualquier punto fuera de dichos países, para el cual serán de aplicación las normas vigentes en dichos países.

4. EL NOMBRE DEL TRANSPORTISTA PUEDE APARECER ABREVIADO EN EL BILLETE, siempre que el nombre completo y su abreviatura figuren en los manuales, condiciones, reglamentos u horarios del transportista; la dirección del transportista es la del aeropuerto de salida que figura en el billete frente a la primera abreviatura del nombre del transportista; las escalas



convenidas son aquellos puntos que se indican en dicho billete o que figuren en los horarios del transportista como escalas previstas en el itinerario del pasajero; el transporte a realizar en virtud de este contrato por varios transportistas sucesivos se considerará como una sola operación.

5. EL TRANSPORTISTA QUE EMITE UN BILLETE PARA TRANSPORTE por las líneas de otro transportista, actúa sólo como agente de éste.

6. CUALQUIER EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA se aplicará y beneficiará a sus agentes, empleados y representantes, y a cualquier persona cuya aeronave utilice el transportista para el transporte, y a sus agentes, empleados y representantes.

7. 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. Véanse los manuales o condiciones aplicables para el transporte no internacional.

8. EL TRANSPORTISTA SE COMPROMETE A ESFORZARSE TODO LO POSIBLE para transportar al pasajero y al equipaje con diligencia razonable. Las horas indicadas en los horarios o en cualquier otra parte no se garantizan ni forman parte de este contrato. En caso de necesidad y sin previo aviso, el transportista puede hacerse sustituir por otros transportistas, utilizar otros aviones y modificar o suprimir escalas previstas en el billete. Los horarios están sujetos a modificación sin previo aviso. El transportista no asume la responsabilidad de garantizar los enlaces.

9. EL PASAJERO DEBE RECONFIRMAR CON LA AEROLÍNEA, al menos con 48 horas de antelación a la salida del vuelo, los horarios, dado que en algún caso la aerolínea puede modificar los mismos.

10. LA DOCUMENTACIÓN PARA VIAJAR es responsabilidad del cada viajero y deberá disponer de la documentación en regla necesaria para poder volar al destino solicitado, no siendo el incumplimiento causa de reembolso. El viajero declara que conoce y que cumplirá con los requisitos gubernamentales de documentación de salida, entrada y otros. Dicha información es suministrada en la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores

<http://www.mae.es/es/MenuPpal/Consulares/Recomendaciones+de+viaje/Requisitos+de+Entrada>

Si la documentación identificativa de los pasajeros no se corresponde con la que consta en su tarjeta de embarque, las compañías aéreas podrán denegar el embarque al pasajero, siendo tal incidencia exclusivamente imputable al mismo.

Sólo los ciudadanos españoles que tengan un pasaporte español de lectura mecánica podrán viajar a Estados Unidos (incluyendo los viajes en tránsito por dicho país) sin visado dentro del Programa de Exención de Visados. Para más información al respecto, pueden consultar en la página web de la Embajada de EEUU en España, pulsando en el siguiente enlace, en el que se encuentra el listado de países incluidos en el Programa de Exención de Visados:

<http://spanish.madrid.usembassy.gov/es/visas/vwp.html#2>.

Menores viajando sin sus representantes legales



Según la nueva normativa vigente (con efectos desde el 1 de septiembre de 2019) que fija la forma a llevar a cabo esta actuación por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, los menores de 18 años españoles que vayan a viajar al extranjero, no acompañados de cualquiera de sus representantes legales (progenitores o tutor/es), precisarán además del DNI o Pasaporte en vigor, una declaración firmada de permiso de viaje fuera del territorio nacional. Adjuntamos declaración para que, antes de la salida del viaje, sea debidamente cumplimentada, firmada y formalizada por sus progenitores o tutores legales en alguna de las siguientes dependencias: Policía, Guardia Civil, Notarías o Alcaldías.

https://sede.policia.gob.es/portalCiudadano/normativa/declaracion_permiso_viaje_menores.pdf

En el caso de los menores extranjeros que residan en España, sus representantes legales o éstos, en virtud de lo que disponga su respectiva normativa nacional, deberán acudir a sus autoridades consulares para cumplimentar la documentación que proceda conforme a su legislación nacional.

11. EL PASAJERO DEBERÁ CUMPLIR LOS REQUISITOS GUBERNAMENTALES DEL VIAJE y presentar los documentos de salida, entrada y demás exigidos, así como llegar al aeropuerto a la hora señalada por el transportista o, si no se hubiera fijado ninguna, con la antelación suficiente que le permita cumplimentar los trámites de salida. Se recomienda presentarse con al menos 90 minutos de antelación en el caso de vuelos nacionales y de 180 minutos en el caso de vuelos internacionales, sobre todo en el caso de que el vuelo tenga como destino o haga escala en algún aeropuerto de Estados Unidos.

12. NINGÚN AGENTE, EMPLEADO O REPRESENTANTE DEL TRANSPORTISTA tiene autoridad para alterar, modificar o renunciar a cualquiera de las disposiciones de este contrato.
NOTA: En transporte doméstico español la responsabilidad del transportista queda limitada de acuerdo con la Ley de Navegación Aérea de 21 de Julio de 1960 y R. Decreto 2333/1983, de 4 de Agosto.

Responsabilidad de las Compañías Aéreas en relación con los Pasajeros y su Equipaje

Si el viaje del pasajero termina o tiene una escala en un país que no sea el de salida, puede aplicarse el Convenio de Varsovia, rigiendo dicho Convenio y, en la mayoría de los casos, limitando la responsabilidad de los transportistas por muerte o lesiones personales, y por pérdida o daños de equipaje.

Este aviso informativo resume las normas en materia de responsabilidad aplicadas por las compañías aéreas comunitarias, de conformidad con la legislación comunitaria y el Convenio de Montreal.

1. INDEMNIZACIÓN EN CASO DE MUERTE O LESIÓN

No hay límite económico fijado para la responsabilidad en caso de lesiones o muerte del pasajero. Para los daños de hasta 113 100 DEG (aproximadamente EUR 135.000), la compañía aérea no podrá impugnar las reclamaciones de indemnización. Por encima de dicha cantidad, la compañía aérea sólo puede impugnar una reclamación en caso de que pueda probar que no hubo de su parte negligencia ni falta de otro tipo.

2. ANTICIPOS. En caso de muerte o lesión de un pasajero, la compañía aérea deberá abonar en el plazo de quince días, desde el día de la identificación de la persona con derecho a la indemnización, un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas. En caso de fallecimiento, este anticipo no podrá ser inferior a 16.000 DEG (aproximadamente 20.000 €).



3. RETRASO EN LA LLEGADA DEL PASAJERO A SU DESTINO. En caso de retraso del pasajero, la compañía aérea es responsable del daño siempre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso del pasajero se limita a 4694 DEG (aproximadamente 5.600 €). Las compañías aéreas exigen el uso secuencial de los cupones de vuelo que comprende cada billete, por lo que la no presentación al vuelo de ida lleva a la cancelación del vuelo de vuelta sin previo aviso por dichas compañías.

4. DESTRUCCIÓN, PÉRDIDA, DAÑOS Y RETRASOS DEL EQUIPAJE. En caso de retraso del equipaje, la compañía aérea es responsable del daño siempre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso del equipaje se limita a 1131 DEG (aproximadamente 1.300 €). La compañía aérea es responsable en caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje hasta la cantidad de 1131 DEG (aproximadamente 1.300 €). Con respecto al equipaje facturado, es responsable aún cuando esté exento de culpa, salvo que el equipaje ya estuviese dañado. Con respecto al equipaje no facturado, la compañía aérea solo es responsable de los daños causados por su culpa.

5. LÍMITES MÁS ELEVADOS PARA EL EQUIPAJE. El pasajero puede acogerse a un límite de responsabilidad más elevado efectuando una declaración especial, a más tardar en el momento de facturar, y abonando una tarifa suplementaria.

6. RECLAMACIONES SOBRE EL EQUIPAJE. Si el equipaje facturado ha sido dañado, retrasado, perdido o destruido, el pasajero debe señalarlo por escrito a la compañía aérea lo antes posible. Si el equipaje dañado es equipaje facturado, el pasajero lo señalara por escrito en el plazo de siete días, y en caso de retraso, de veintidós días, en ambos casos partir del día en que el equipaje se puso a disposición del pasajero.

Responsabilidad de la compañía con la que se ha contratado el servicio y de la compañía encargada de la prestación efectiva.

Si la compañía aérea encargada del vuelo no es la misma que la compañía aérea contratante, el pasajero podrá formular una queja o una reclamación a cualquiera de ellas. Si en el billete consta el nombre o el código de una compañía aérea, ésta es la compañía aérea contratante.

Debido a los constantes cambios en las tarifas de nuestros proveedores aéreos, el coste que mostramos en nuestra página web por maleta facturada es aproximado al de cada aerolínea. **TUI SPAIN** no se responsabiliza de las variaciones que puedan surgir durante la cotización.

7. PLAZOS DE RECLAMACIÓN. Toda reclamación ante un tribunal deberá presentarse en el plazo de dos años, a partir de la llegada de la aeronave o del día en que la aeronave hubiese debido llegar.

8. TRANSPORTE DE ANIMALES. El transporte de animales domésticos, tales como perros y gatos, debe solicitarse a la compañía aérea. En el caso de compañías aéreas de línea regular la petición se hará en cabina o bodega dependiendo del peso del animal y las medidas de su caja o transporte. A tener en cuenta condiciones restrictivas de las compañías aéreas de bajo coste que no permiten transportar animales de ningún tipo por norma general. La autorización por parte de las compañías aéreas puede ser denegada por varios motivos por lo que recomendamos siempre consultar antes de efectuar su reserva de vuelos.



9. PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA (PMR'S). Las personas con movilidad reducida, antes de proceder a la solicitud de la reserva, deberán poner en conocimiento de la agencia tal situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el viaje se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes en el viaje.

En cumplimiento del Reglamento 1107/06 del Parlamento Europeo y del Consejo, se ha puesto en marcha desde el pasado 26 de julio de 2008 en todos los aeropuertos europeos un servicio de asistencia a los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida. Si usted tiene algún tipo de discapacidad física o mental, deberá solicitar en el momento de solicitud de reserva el servicio de asistencia en cualquier aeropuerto europeo, a ser posible con 7 días de antelación y en cualquier caso al menos con 48 horas de antelación a la fecha de la salida del vuelo.

10. SOLICITUD DE SERVICIOS ESPECIALES. La solicitud de cualquier tipo de servicio especial deberá realizarse en todo caso con anterioridad a la emisión del billete y se entenderá siempre sujeto a disponibilidad.

11. FUNDAMENTO DE LA INFORMACIÓN. Las normas arriba descritas se fundamentan en el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, desarrollado en la Comunidad por el Reglamento (CE) Nº 2027/97 (modificado por el Reglamento (CE) Nº 889/2002) y por la legislación nacional de los Estados miembros.

Este aviso, requerido por el Reglamento de la Unión Europea (EC) 889/2002, no podrá usarse para fundamentar una reclamación de indemnización ni para interpretar las disposiciones del Reglamento ni las del Convenio de Montreal.

12. DERECHOS DE LOS PASAJEROS EN CASO DE DENEGACIÓN DE EMBARQUE Y ANULACIÓN DE VUELO. Si le deniegan el embarque o si su vuelo se anula, la compañía encargada de efectuar el vuelo está obligada a indemnizarle y a prestarle asistencia.

Siempre que haya efectuado la facturación en el plazo debido, puede acogerse a estos derechos para cualquier vuelo, incluidos los chárter:

- Con salida de un aeropuerto de la UE.
- Con destino a un aeropuerto de la UE desde otro situado fuera de ella si el vuelo lo opera una compañía comunitaria.

13. DENEGACIÓN DE EMBARQUE. Cuando el número de pasajeros supere al de plazas disponibles, la compañía aérea deberá en primer lugar pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus asientos a cambio de ciertas compensaciones, entre las que deben figurar incluidos el reembolso del importe del billete (con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) o la oferta de transporte alternativo hasta el destino final. Si no se ha presentado voluntario, la compañía deberá pagarle una compensación de:

250 € para vuelos de menos de 1.500 Km.

400 € para vuelos más largos efectuados en el interior de la UE y otros vuelos comprendidos entre 1.500 y 3.500 Km.

600 € para los vuelos de más de 3.500 Km. efectuados fuera de la UE.



La compensación podrá reducirse a la mitad si el retraso no es superior a 2, 3 o 4 horas, respectivamente. La compañía deberá:

- Darle a elegir entre la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) y un medio de transporte alternativo hasta su destino final, y
- Ofrecerle gratuitamente comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos), así como facilitarle medios de comunicación.

14. ANULACIÓN DE VUELOS. Cuando el vuelo se suspenda, la compañía aérea encargada de efectuarlo deberá:

Darle a elegir entre la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) y un medio de transporte alternativo hasta su destino final, y Ofrecerle gratuitamente comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos), así como facilitarle medios de comunicación.

La compañía aérea puede tener que compensarle también, en cantidades iguales a las debidas en caso de denegación de embarque, a no ser que le haya comunicado la anulación con la suficiente antelación y le ofrezca transporte alternativo en un horario próximo al previsto inicialmente.

La compensación o las devoluciones se pagarán en metálico, por transferencia bancaria o cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, en bonos de viaje, y se harán efectivas en el plazo de 7 días. Si se le niegan estos derechos, presente inmediatamente una reclamación ante la compañía operadora del vuelo.

15 GRANDES RETRASOS.

Asistencia inmediata. Si usted efectúa la facturación en el plazo debido para cualquier vuelo, incluidos los chárter:

Con salida de un aeropuerto de la UE o Con destino a un aeropuerto de la UE desde otro situado fuera de ella si el vuelo lo opera una compañía comunitaria, y si la compañía que opera el vuelo prevé un retraso

De 2 horas o más para los vuelos de menos de 1.500 Km

De 3 horas o más para vuelos más largos efectuados dentro de la UE y para otros vuelos de entre 1.500 y 3.500 Km.

De 4 horas o más para los vuelos de más de 3 500 Km. efectuados fuera de la UE, esa compañía está obligada a ofrecerle comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos), así como a facilitarle medios de comunicación.

Cuando el retraso sea de 5 horas o más, la compañía tiene que ofrecerle también la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede).

Si se le niegan estos derechos, presente inmediatamente una reclamación ante la compañía operadora del vuelo.

Reclamaciones posteriores. Si la responsable del retraso de un vuelo en cualquier parte del mundo es una compañía de la UE, puede usted reclamar hasta 4150 DEG (*) por los perjuicios ocasionados. Si la compañía no está conforme con la reclamación, puede usted recurrir a los tribunales.

Puede reclamar ante la compañía con la que haya contratado su viaje, o ante la que opera el vuelo, si no son la misma.



Condiciones Generales Adicionales

1. La información contenida en el WEBSITE es ofrecida para conveniencia del USUARIO, sin embargo, puede contener imprecisiones, erratas o cualquier género de error. **TUI SPAIN** no garantiza la exactitud o fiabilidad de la información o del contenido del WEBSITE.

2. Las pantallas del WEBSITE están optimizadas para su utilización con navegadores Internet Explorer Mozilla Firefox. **TUI SPAIN** no se responsabiliza de los resultados obtenidos utilizando un navegador o sistema operativo distinto.

En el caso de compañías lowcost, la utilización por parte del cliente del WEBSITE www.tui.com/es, para la localización de los mismos a los efectos de su contratación implica el sometimiento directo del cliente a las condiciones generales de dichas aerolíneas y a las condiciones generales de las webs propias de cada una de ellas a los efectos de búsqueda de vuelos, incluyendo las correspondientes a protección de datos personales.

3. Dentro del WEBSITE puede haber enlaces a otros webs sobre los cuales **TUI SPAIN** no tiene control y de los que obviamente no se hace responsable. **TUI SPAIN** no patrocina o garantiza ninguno de estos webs de terceros, los cuales han sido incluidos por conveniencia para los USUARIOS.

4. Los Usuarios, utilizarán el WEBSITE única y exclusivamente para uso privado y particular. Los Usuarios no podrán copiar, reproducir, transmitir o distribuir de cualquier manera el contenido de este WEBSITE o de los servicios que pueden obtenerse a través del mismo, sin el permiso escrito de **TUI SPAIN**.

5. Los Usuarios no podrán establecer Enlaces a páginas web del WEBSITE sin consentimiento escrito de **TUI SPAIN**.

6. La totalidad de esta WEBSITE: texto, imágenes, marcas, gráficos, logotipos, botones, archivos de software, combinaciones de colores, así como la estructura, selección, ordenación y presentación de sus contenidos, es propiedad de **TUI SPAIN** y queda prohibida su reproducción, distribución, comunicación pública y transformación. Asimismo, queda prohibida la reproducción, retransmisión, copia, cesión o radiodifusión, total, o parcial, de la información contenida en estas páginas, cualquiera que fuera su finalidad y el medio utilizado para ello.

Interpretación de las Condiciones Generales

Las presentes condiciones estarán sometidas a la legislación española. Serán competentes para conocer de cualquier litigio que se derive de las condiciones, los tribunales del domicilio del consumidor.

Incidencias en destino

Ante cualquier incidencia o deficiencia de los servicios contratados, el cliente debe informar a la agencia de los mismos. **TUI SPAIN** dispone de un servicio de asistencia 24 horas para dar soporte a todos los clientes con incidencias en destino. Se entenderá por incidencia todo aquello que no tenga lugar de conformidad con lo pactado en el contrato. En caso de no notificar la incidencia acaecida en destino **TUI SPAIN** no asumirá responsabilidad alguna sobre la misma.



INFORMACION ADICIONAL

Medidas Sanitarias – COVID19

Con la finalidad de mantener y procurar el bienestar de todos los clientes y de los miembros de la tripulación aeronáutica en prevención del COVID-19, las aerolíneas podrán implementar medidas de seguridad extra, de las cuales deberá informarse y estará obligado a cumplir para llevar a cabo su viaje. Tales medidas podrán implicar modificaciones en la normativa del equipaje de mano, así como el **uso obligatorio** de mascarillas homologadas que cubran **nariz y boca para todos los pasajeros**, tanto al acceso como durante el tiempo que permanezcan a bordo del avión, entre otras.

El no cumplimiento de las normas indicadas por la aerolínea, miembros de seguridad del aeropuerto, naviera u otro medio de transporte, podrá ser motivo de denegación de embarque por causas particulares del usuario, o ser denegada su entrada al país destino, quedando **TUI SPAIN** exento de toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo por cuenta del consumidor cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios. Por favor, tome nota que las jurisdicciones locales también podrán requerir normas particulares.

Requisitos de entrada y salida del país

Los documentos y requisitos necesarios para la entrada en el país/países de destino serán los informados por su agencia, los descritos en nuestra web <https://es.tui.com/destinos-covid19>, en <https://es.tui.com/visados> y/o en la información de la reserva.

El cliente manifiesta que ha sido informado de la situación y requisitos del país/países objeto de su viaje de acuerdo con la información publicada en la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores www.mae.es y que conoce, por tanto, las características y posibles riesgos de toda índole del país/países de destino.