

## **8. CONDICIONES DE RESERVA**

### **8.1 INTRODUCCIÓN**

El cliente es consciente que va a establecer una relación contractual con una agencia de viajes minorista que actúa en todo momento como intermediaria entre el cliente y la empresa colaboradora que presta los servicios (Hoteles, Empresas de transporte por carretera y transporte marítimo...etc), conforme a la normativa española vigente sobre agencias de viajes.

Recuerde que debe viajar documentado y los datos de su reserva deben coincidir con dicha documentación (Nombre, Apellido, DNI/pasaporte,...). En caso contrario el proveedor o prestatario de los servicios contratados puede denegar el uso o disfrute de los mismos.

### **8.2 PROCESO DE RESERVA**

El cliente para realizar una reserva a través de Viajesibiza.com deberá registrarse como nuevo cliente, excepto para la realización de solicitudes de presupuestos para grupos de personas, que podrá realizarse sin necesidad de estar registrado.

Para registrarse como cliente deberá introducir todos los datos personales que le solicitamos. Recibirá una confirmación de su registro en su dirección de correo electrónico que contiene la clave de acceso.

Con carácter previo a la formalización de una reserva deberá confirmar haber leído y aceptado las presentes condiciones de contratación, si no acepta las presentes condiciones el sistema no le permitirá realizar la reserva.

Una vez realizada su reserva obtendrá una confirmación de la misma en su pantalla. Asimismo una copia de su reserva y en su caso un bono serán enviados a su dirección de e-mail. Viajes Ibiza también conservará una copia de la documentación enviada.

El bono de reserva solo será válido para los servicios especificados en el "detalle de servicios a prestar". Si deseara servicios complementarios el cliente deberá pagarlos directamente o ponerse en contacto con Viajes Ibiza para que podamos autorizar la prestación.

En todo momento podrá consultar el estado de sus reservas en su área de cliente. Puede cancelar su registro de cliente enviando un e-mail a [direccion@viajesibiza.es](mailto:direccion@viajesibiza.es)

Algunos de los servicios que son contratados en la Web viajesibiza.com son gestionados a través de las plataformas tecnológicas de empresas colaboradoras de Viajes Ibiza en la intermediación, venta y prestación de servicios. Algunas empresas colaboradoras son: Bedsonline, Altura Destination Services, Balearia, etc.

Una compra solo será considerada efectiva en el momento que se haya producido un cargo en la tarjeta de crédito del cliente o Viajes Ibiza, S.A. haya recibido el importe por transferencia bancaria. Viajes Ibiza, S.A. o el proveedor del servicio podrán cancelar las compras que finalmente no hayan sido abonadas por el cliente o hayan registrado problemas técnicos que han impedido el pago (por ejemplo: tarjeta de crédito rechazada).

### **8.3 RESERVAS EN HOTELES**

Recuerde que los hoteles acostumbran a guardar sus reservas hasta las 18:00 h., por lo que en el supuesto de que vaya Usted a llegar al Hotel más tarde del horario indicado, y no figure en el bono de reserva la expresión "RESERVA GARANTIZADA", póngase en contacto con el

mismo, y avise de su horario de llegada para evitar que éste tenga dudas de su llegada o no y le guarde su habitación.

#### **8.4 VIAJES EN BARCO**

Viajes Ibiza colabora con la compañía naviera Balearia. El cliente declara haber leído y acepta las siguientes condiciones de Balearia;

1 .- El presente billete es personal e intransferible. La matrícula del vehículo a transportar deberá ser la que figura en el billete. El pasajero de butaca tiene derecho a transportar un máximo de 20 kilos de equipaje personal.

2 .- La Compañía no responde de los objetos de valor que no hubieran sido previamente confiados al Capitán para su custodia. Asimismo, la Compañía no se responsabilizará de cualquier daño causado, directa y exclusivamente, por el cumplimiento de las leyes, reglas y órdenes gubernamentales.

3 .- Toda reclamación, para ser admitida, deberá ir acompañada del cupón del billete que queda en poder del pasajero, aceptándose todas las condiciones que aparecen en el mismo por el solo hecho de haber sido utilizado como título de transporte. Las reclamaciones por daños o pérdida de equipajes que hubieran sido facturados deberán formalizarse por escrito ante la Compañía o su agente en el momento de su entrega o en el que esta debiera haberse realizado.

4 .- La tarifa para el transporte contratado por el presente billete está sujeta a modificación antes de iniciarse el viaje, sin perjuicio del derecho del viajero a la resolución del contrato con devolución de lo pagado si la variación supera el 20% de precio inicial. Este billete no será válido si la tarifa no ha sido pagada.

5 .- El pasajero podrá obtener de la Compañía la devolución del importe del billete, en caso de no hacer uso de éste y siempre que la tarifa contratada lo permita, de acuerdo con las condiciones siguientes:

a) Después de deducir de la venta anticipada el 10% del importe del billete, si la petición es presentada antes de 7 días de la salida del buque.

b) En las devoluciones presentadas después de las 48 horas, antes de la salida del buque, se deducirá el 20% del importe del billete.

c) No se admitirán los billetes que se presenten para ser anulados pasados los plazos que se citan anteriormente. En el caso de que el billete fuera expedido por una Agencia de Viajes, el reembolso se efectuará por la agencia emisora del billete.

6 .- Los horarios e itinerarios podrán sufrir variaciones por averías, caso fortuito o fuerza mayor. En tales casos, la Compañía adoptará las medidas razonables bajo su control para poner dichas variaciones en conocimiento de los pasajeros afectados. En caso de necesidad el transportista puede hacerse sustituir por otro transportista o utilizar otros buques.

7 .- En el caso de que el buque para el cual haya sido despachado este billete no efectuara la travesía consignada en el mismo, por avería, caso fortuito o fuerza mayor, la Compañía no asume más responsabilidad que la obligación de reembolsar el importe íntegro del billete.

8 .- El pasajero que no embarcase, por cualquier causa ajena a la Compañía, no tendrá derecho a la devolución del billete.

9 .- Los billetes OPEN tiene una validez hasta el 15 de Enero del año siguiente de la fecha de emisión, estando supeditada su utilización a la reserva previa de plaza.

10 .- El pasajero queda sujeto al reglamento de policía y buen orden interior, establecido a bordo y a cargo del Capitán.

11 .- El transporte de vehículos amparados por este billete se realiza de conformidad con la normativa vigente sobre la materia y por los Convenios internacionales, suscritos por España.

12.- Para el ejercicio de las acciones derivadas del presente billete en líneas de navegación de cabotaje nacional, se estará a la jurisdicción que resulte de aplicar la Ley de Enjuiciamiento Civil en vigor. Cuando el transporte marítimo se realice por en líneas internacionales se estará a la jurisdicción de los Tribunales que resulte de la aplicación del convenio de Atenas de 1974 y / o de los instrumentos que lo modifiquen.

13.- En caso de beneficiarse de algún descuento de Residente y/ó familia numerosa recuerde que tienen que llevar la documentación necesaria para justificar el derecho a percibir el mismo, ORIGINAL Y FOTOCOPIA.

El pasajero, en todos casos, deberá pasarse por nuestras oficinas en el puerto para recoger la correspondiente tarjeta de embarque una hora antes de la salida del buque. Para el embarque de vehículos, el pasajero deberá presentarse dos horas antes de la salida del buque. En caso contrario, la Compañía se reserva el derecho de disponer libremente de la plaza designada al pasajero.

## **8.5 TRASLADOS Y EXCURSIONES**

Viajes Ibiza S.A. ofrece servicios de traslados y transfers en la Isla de Ibiza y actúa como intermediaria entre el proveedor del servicio y el cliente. Dichos servicios no incluyen asistencia en el aeropuerto ni acompañamiento durante el mismo. Si precisan de este servicio pueden remitir e-mail a [reservas@viajesibiza.com](mailto:reservas@viajesibiza.com) **para su cotización y contratación.**

Nuestro servicio de Traslado en distintas modalidades: Traslado privado y Shuttle (Traslado compartido con otros y con distintas paradas según ruta. Le llevamos a puntos concretos de la Isla en el primer horario disponible a su llegada, espera máxima de 60 minutos).

Muy importante que al hacer su reserva nos indiquen un teléfono de contacto y el número de vuelo o barco de llegada y/o salida y la compañía aérea o naviera.

**Shuttle:** El horario de recogida indicado por ustedes en el momento de efectuar la reserva debe ser como mínimo dos/tres horas (según la zona de recogida) antes de la salida de su vuelo y se entenderá como orientativo. Dos días antes del día de su salida le enviaremos un mail, fax o un sms con la información del horario definitivo de recogida en su hotel/apartamento. En caso de no recibirla confirmación 24 hrs. antes de su salida debe llamar a Viajes Ibiza al 971311111 o a Ibizatours & Islandbus al 971314362 / 629927650 para reconfirmar dicho horario, caso contrario podría perder el servicio contratado.

### **8.5.1 Reservas y reservas de última hora**

Se pueden realizar reservas hasta 72 horas antes de la fecha del servicio. No se garantizan servicios de traslados dentro de las 72 horas, pero si precisa de un servicio deberá remitir correo electrónico con la petición a [reservas@viajesibiza.com](mailto:reservas@viajesibiza.com) y Viajes Ibiza S.A. intentará tramitar su petición.

Reservas con requerimientos especiales necesitan tramitación aparte, tendrá que enviar un mail a [reservas@viajesibiza.com](mailto:reservas@viajesibiza.com)

El cliente deberá avisar previamente si va a necesitar un vehículo de especiales características, si necesitará silla de ruedas, sillas especiales para bebés o niños. Viajes Ibiza podrá exigirle un importe extra por poner a su disposición los extras mencionados.

### **8.5.2 Modificaciones de reserva:**

Las modificaciones de reserva, números de vuelo, hora de vuelo, cambios de nombre, de hotel o domicilio, número de teléfono móvil, fechas de ida y vuelta, número de pasajeros,

pueden ser efectuadas sin gastos hasta 72 horas antes de la fecha del inicio del servicio y a través de correo electrónico a [reservas@viajesibiza.com](mailto:reservas@viajesibiza.com)

Si la modificación resulta en un incremento de costes, éste debe ir a cargo del cliente en el momento de la solicitud. Cualquier modificación realizada dentro de las 72 horas del inicio del servicio se aplicará un cargo de 10 euros más cualquier posible incremento de precio del servicio.

### **8.5.3 Cancelación:**

Todos los pagos realizados en concepto de traslados no tienen gastos de cancelación si se avisa con un mínimo de 72 horas de antelación al inicio del servicio dentro de las 72 horas no tendrán reembolso. Si por razones fuera de su control Viajes Ibiza S.A. tuviera que cancelar su reserva se le reembolsará el 100%.

### **8.5.4 Equipaje permitido y declaración**

Todo el equipaje debe ser identificado con los datos de contacto del pasajero. Está permitido llevar una maleta y un equipaje de mano por pasajero confirmado. Si necesita llevar más equipaje del permitido (equipo de golf, sillas de ruedas, scooters eléctricas para minusválidos, etc.) deben informarnos en el momento de gestionar la reserva enviando un e-mail de petición a [reservas@viajesibiza.com](mailto:reservas@viajesibiza.com). Viajes Ibiza S.A. tiene el derecho de aplicar una tarifa por equipaje excesivo la cuál debe ser pagada antes del traslado, o renunciar al transporte de los artículos que exceden.

La compañía encargada de prestar el servicio se reserva el derecho a denegar el transporte a cualquier persona que pueda o parezca estar bajo la influencia de las drogas, alcohol, ... y cuyo comportamiento pueda resultar una amenaza contra la seguridad del servicio. Si esto ocurriera el pasajero no tendrá derecho a ningún reembolso.

No está permitido comer, fumar ni consumir alcohol en el interior de los vehículos.

Viajes Ibiza S.A. no puede garantizar los horarios especificados en la reserva si bien velará por el cumplimiento de los mismos. Si por causas de fuerza mayor que serán debidamente justificadas al cliente no pudiera realizarse el servicio o no se pudiera llegar a la hora convenida, el proveedor designado y Viajes Ibiza S.A. declinan cualquier responsabilidad frente al cliente.

Viajes Ibiza S.A. y los proveedores del servicio contratado harán todo lo posible por vigilar cualquier retraso de vuelo que afecte al traslado de llegada. Rogamos avise al teléfono especificado en la confirmación del servicio de cualquier cambio en la hora estimada de llegada si fuera posible para que los servicios puedan ser reprogramados. Los clientes de un traslado compartido que se encuentren con un retraso en el vuelo se intentará reubicarlos en el primer servicio disponible a su destinación vacacional sujeto a disponibilidad.

Si el vuelo de llegada es desviado, recomendamos que se pongan en contacto con Viajes Ibiza S.A. o nuestro proveedor designado a través de los números de teléfono facilitados. Mientras que todos los esfuerzos serán realizados para solucionar cambios de este tipo, se puede aplicar un cargo adicional.

### **8.5.5 CANCELACIONES Y REEMBOLSOS**

El documento de confirmación de reserva contiene las condiciones de cancelación y modificación específicas para cada servicio contratado. Adicionalmente si dicha modificación o cancelación se produce dentro de las 72 horas antes de la fecha de entrada al hotel, el cliente abonará una cantidad que podrá variar entre el precio de una noche, hasta el 100% del importe de la reserva dependiendo del destino, fecha y hotel reservado.

En cualquier caso de cancelación o modificación de una reserva confirmada, Viajes Ibiza cobrará al cliente 10 Euros en concepto de gastos de gestión.

Si por cualquier razón usted no puede utilizar todos los servicios reservados o acorte su viaje, solicite del prestador del servicio un justificante que nos permita, a su regreso en nuestras oficinas, solicitar el reembolso correspondiente, siempre que nos lo autorice el prestador de los servicios.

Puede cancelar sus reservas realizadas a través de viajesibiza.com accediendo a sección "Mis reservas" de su área de cliente.

## **8.6 DEFICIENCIAS EN LOS SERVICIOS CONTRATADOS**

El cliente declara haber sido suficientemente informado de las condiciones particulares y generales de los servicios reservados, y también de los posibles riesgos a donde viaje.

Ante cualquier deficiencia de los servicios por usted reservados o incumplimiento de su prestación, le rogamos que exponga su queja "in situ" para que pueda ser solucionada, y si es necesario, hágalo por escrito.