

# CONDICIONES GENERALES

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, y demás normativa de aplicación, ASTUN SKI TRAVEL, S.L.U. informa:

## **1. Legislación aplicable, aplicación y aceptación de las condiciones generales**

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el Libro IV ("Viajes Combinados") del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y demás disposiciones legales vigentes que fueren de aplicación,

Las presentes Condiciones Generales se aplican y forman parte de todos los contratos que se celebren conforme a los servicios ofrecidos en esta página web y obligan a las partes, con las condiciones particulares que se pacten en el contrato o que consten en la documentación del viaje facilitada simultáneamente a la suscripción del contrato.

El hecho de adquirir o tomar parte en el viaje que se refiere el programa / folleto origina la expresa aceptación por parte del consumidor de todas y cada una de las Condiciones Generales, que se consideran automáticamente incorporadas al contrato, sin que sea precisa su transcripción escrita individualizada en el mismo.

## **2. Organización.**

**La organización técnica** del programa de viajes o de los servicios ofertados ha sido realizada por la Agencia ASTUN SKI TRAVEL, S.L.U. (en adelante, la "Agencia"), con C.I.F. nº B99246977, C.A.A. nº 224 y domicilio en Zaragoza (España), Pº de la Independencia 19.

## **3. Precio**

- El precio de los servicios de viaje combinado incluirá: a) El alojamiento en establecimiento hotelero con el régimen alimenticio elegido. b) La prestación de los servicios adicionales que contrate el usuario, ya se presten por la sociedad que explota la estación de esquí de Astún, ya se presten por otras empresas terceras que desarrollen su actividad en el sector turístico. c) El impuesto sobre el valor añadido que se devengue por causa de los servicios prestados.
- Cuando se realice la contratación de un viaje combinado como consecuencia de la realización de ofertas especiales, ya sean de última hora o equivalentes y que incluyan prestaciones no contempladas en su totalidad o que tengan características distintas a las de la oferta publicada por la Web y, por ello, un precio distinto del expresado en el programa-oferta, los servicios comprendidos en el precio serán únicamente aquellos que se especifiquen detalladamente en la oferta concreta que se realice, aun cuando dicha oferta pudiera hacer referencia a alguno de los viajes combinados que se enumeran en esta web.
- Exclusiones. El precio del viaje combinado no incluye "extras" tales como llamadas telefónicas, cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales -ni siquiera en los supuestos de pensión completa o media pensión-, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, y, en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente recogido como precio del viaje combinado o no conste específicamente detallado en el programa / oferta, en el contrato o en la documentación que se entrega al cliente al suscribirlo.

## **4. Formalización de la reserva. Perfección del contrato y pago**

La reserva de los servicios ofertados (hoteles, forfaits, seguro de asistencia y alquileres de material) se realizará por medio de la plataforma de reservas on-line que atiende las peticiones en tiempo real y que tendrán por objeto el paquete conjunto que solicite el usuario mediante la combinación dinámica de los diferentes servicios y actividades ofertados por medio de las distintas opciones.

Determinados servicios no están sujetos a disponibilidad on-line por lo que se solicitarán

mediante formulario en el que se realizará la petición de servicios, dirigido a Astún Ski Travel quien responderá en plazo de 72 horas desde su entrega, salvo causa justificada en contrario.

El contrato se entenderá perfeccionado y producirá sus efectos entre las partes, entendiéndose la mutua y recíproca conformidad con el precio y la prestación ofertada desde el momento en que el consumidor o usuario, al formalizarse la reserva por vía electrónica, realice el pago correspondiente, de forma efectiva, con la tarjeta de crédito de su titularidad y sea aceptada por la pasarela de pago

El pago por tarjeta de crédito se efectuará a través de la pasarela de pago seguro de REDYS, de forma que al confirmarse la reserva el sistema accederá a la pasarela de pago virtual, donde deberá introducir los datos de su tarjeta y aceptar la operación. Las transacciones realizadas quedarán encriptadas mediante un sistema de pago seguro a través de pasarela de pago de la entidad bancaria Cajalón, incorpora un sistema totalmente fiable de transmisión, mediante el empleo de un protocolo seguro de datos (SSL).

#### **5. Confirmación documental de la contratación efectuada.**

Una vez satisfecho el pago de los servicios turísticos contratados, el usuario recibirá por correo electrónico la confirmación de la reserva, remitiéndola asimismo a los detallistas y a los prestadores de los servicios con referencia expresa a las características y elementos sustanciales de la oferta, según es exigido por la legislación sobre agencias de viajes y viajes combinados. El usuario, asimismo, deberá presentar una copia para su entrega en el hotel o alojamiento contratado, así como en las Taquillas de la estación para el canje de los forfaits y en el Alquiler "LAS MARMOTAS" para la obtención del alquiler del material contratado.

#### **6. Alteraciones**

Astún Ski Travel se compromete a facilitar a los consumidores o usuarios la totalidad de los servicios turísticos contratados conforme al programa-oferta incluido en la página web con las condiciones y características estipuladas, todo ello de acuerdo a los siguientes extremos:

- a) En el supuesto de que, antes de la llegada al establecimiento hotelero, el organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor o usuario.
- b) En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el cliente podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El cliente deberá comunicar la decisión que adopte a Astún Ski Travel dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere el apartado a). En el supuesto de que el cliente no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.
- c) En el supuesto de que el cliente opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado b), o si el establecimiento hotelero cancela su oferta antes de la fecha de llegada acordada por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la contratación de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, siempre que Astún Ski Travel pueda proponérselo.
- d) Todo ello sin perjuicio del derecho del consumidor o usuario a una indemnización en los términos legalmente establecidos en el caso en el que no pudiera cumplirse la prestación inicialmente ofertada ni la sustitutiva

#### **7. Desistimiento del cliente**

En todo momento el cliente puede desistir de alguno o de la totalidad de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, pero estará obligado a satisfacer los gastos de gestión que se fijan en 10€ en concepto de modificación/cancelación de la reserva, los de anulación si los hubiese, y deberá indemnizar a la Agencia por los conceptos que a continuación se describen:

- **5 %** del importe total del viaje si la anulación se produce entre los 10 días y los 20 días inclusive de la fecha de comienzo.
- **15 %** del importe total del viaje si se produce entre los 3 días y 9 días inclusive de la

fecha de comienzo.

- **25 %** del importe total del viaje si se anula en las 48 horas anteriores.

De no presentarse el consumidor o usuario en el establecimiento o a la salida del viaje, está obligado al pago del importe total de la reserva, así como al pago, en su caso, del 50 % del precio sobre las condiciones especiales de contratación que pudieran haberse pactado

**\*Excepto las indicadas como “No Reembolsables”, que no tendrán derecho a compensación alguna.**

#### **8. Fuerza mayor y otras causas de resolución.**

Cuando los servicios turísticos contratados no pudieran prestarse por causa de fuerza mayor o su resolución obedezca a causas distintas de las anteriores se estará a lo dispuesto en la legislación turística sobre contrato de agencia y sobre régimen de viajes combinados.

#### **9. Responsabilidad.**

Astún Ski Travel, como agencia organizadora, actúa únicamente como intermediario entre el consumidor y usuario y los sujetos obligados a prestar los servicios que constan las distintas ofertas, por lo que no responderá, más allá de su ámbito propio de gestión, del correcto cumplimiento de las obligaciones a las que dé lugar la completa prestación de los servicios contratados y que deriven del propio contrato, que deban ejecutar los detallistas o cualesquiera otros prestadores de servicios. En cualquier caso Astún Ski Travel queda exonerada de cualquier responsabilidad cuando causas de fuerza mayor impidan la ejecución plena de los servicios contratados, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no hubiesen podido evitarse, o que no pudieran preverse ni superarse pese a haberse actuado en ambos casos con toda la diligencia debida, o cuando traigan causa de hechos imputables a un tercero o al propio usuario o consumidor.

#### **10. Notas especiales sobre hoteles y apartamentos.**

La actual legislación establece la categoría turística oficial y la existencia de habitaciones individuales y dobles. En algunas de estas últimas puede habilitarse una tercera o cuarta cama estimándose que la utilización de esta cama se hace siempre con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación. Esta tácita estimación deriva de la circunstancia cierta de haber sido advertidos previamente, así como de figurar reflejada la habitación como triple o cuádruple en todos los impresos de la reserva y en la documentación definitiva del viaje.

El horario de entrada en los hoteles y apartamentos/casas será a partir de las 17.00 h. del día de llegada debiendo quedar libres las habitaciones antes de las 11.00 h. del día de salida. Excepto en estancias de 5 días con salida el viernes a las 14.00 h. Se ruega informar al alojamiento si tiene prevista la llegada después de las 21,00 hrs. Recomendamos respetar estos horarios para evitar incomodidades difíciles de subsanar.

No está permitido llevar animales tanto en hoteles como en apartamentos, salvo autorización expresa del establecimiento.

En el alquiler de apartamentos, el cliente es plena y exclusivamente responsable de declarar correctamente el número de personas que ocuparán el apartamento, sin omitir los niños de cualquier edad. La administración de los apartamentos puede negarse a admitir la entrada de aquellas personas no declaradas, no habiendo lugar a reclamación alguna por esta causa. El número total de plazas de un apartamento o casa/chalet corresponde al número de camas disponibles, entre ellas puede haber camas de matrimonio, literas, sofás-cama, y camas individuales. En algunos casos se puede habilitar camas supletorias o cunas que pueden ser solicitadas por los clientes y no estarán incluidas en el precio publicado.

El cliente deberá depositar una fianza en la recepción de los apartamentos para responder de eventuales desperfectos.

Los apartamentos se entregan listos para ocupar con ropa y menaje correspondiente al número de plazas reservadas. Servicio de limpieza diaria excepto cocina. Cambio de toallas 1 vez en semana.

Condiciones especiales niños. Dada la diversidad de tratamiento aplicable a los niños, dependiendo de la edad, tipo de establecimiento y fecha del viaje, se recomienda consultar las condiciones de cada establecimiento, que en general serán aplicables siempre que el niño comparta habitación con dos adultos. Edad máxima establecida 11 años.

#### **11. Protección de datos.**

Todos los datos personales proporcionados por el consumidor o usuario con la finalidad de contratar los servicios turísticos que ofertan en la presente web quedan sujetos al régimen legal de protección de datos personales, según se expresa en la Política de Privacidad

#### **12. Propiedad intelectual.**

Todos los signos, marcas, logotipos, dibujos y, en general, elementos que figuran en esta página web, se hayan protegidos por los derechos de marca y de propiedad intelectual propios de Astún Ski Travel, o, en su caso, de los distintos sujetos a los que les corresponda su titularidad o autoría. Queda, por tanto, prohibida su reproducción, explotación, alteración, distribución o comunicación pública por cualquier título o medio, sin el consentimiento previo y por escrito de Astún Ski Travel o de su legítimo titular o autor, siendo perseguida la violación de tales derechos por todos los medios que, a tal fin, se establecen en el ordenamiento jurídico.

#### **13. Enlaces**

Astún Ski Travel no será responsable de la información dirigida a los destinatarios de sus servicios mediante los enlaces a otros contenidos o los enlaces que incluyan directorios o instrumentos de búsqueda de contenidos ajenos a la finalidad y al contenido de la propia página web de Astún Ski Travel y que vengan referidos a actividades e informaciones de cuya ilicitud o de cuyo carácter perjudicial para los bienes o derechos de terceros susceptibles de ser indemnizados y de los que Astún Ski Travel no tenga conocimiento efectivo, todo ello en las condiciones legalmente establecidas.