

CONDICIONES DE PAGO, CANCELACIÓN Y REEMBOLSOS

1. Forma de pago y confirmación de la reserva

Para proceder a la confirmación de la reserva podrá requerirse el pago de un anticipo a cuenta del precio total del viaje combinado. El importe del anticipo será informado en cada propuesta o presupuesto y permitirá iniciar la gestión y confirmación de los servicios incluidos en el viaje.

El importe restante deberá abonarse en los plazos indicados en la confirmación de la reserva o según las condiciones específicas de cada viaje. En caso de no realizarse el pago en los plazos establecidos, la agencia podrá considerar que el viajero desiste de la reserva solicitada, pudiendo aplicarse los gastos correspondientes según las condiciones de los servicios contratados.

Los pagos podrán realizarse mediante los medios de pago habilitados en la web o indicados por la agencia.

2. Cancelación por parte del viajero

El viajero podrá cancelar la reserva en cualquier momento antes del inicio del viaje. Debido a que la mayoría de los viajes ofrecidos por la agencia son personalizados y a medida, los servicios contratados pueden estar sujetos a condiciones de cancelación específicas establecidas por los proveedores (compañías aéreas, hoteles, receptivos u otros prestadores de servicios turísticos).

En caso de cancelación por parte del viajero, los importes abonados serán reembolsados una vez deducidos:

- Los gastos de gestión de la agencia, si los hubiera
- Los gastos de cancelación aplicados por los proveedores
- Los importes correspondientes a servicios no reembolsables

El importe de los gastos de cancelación podrá variar en función del momento en que se produzca la cancelación y de las condiciones particulares de cada proveedor, las cuales serán informadas previamente a la confirmación de la reserva.

No procederá reembolso por servicios no utilizados voluntariamente por el viajero una vez iniciado el viaje.

3. Cancelación por parte de la agencia

En caso de que la agencia se vea obligada a cancelar el viaje por causas no imputables al viajero, el cliente tendrá derecho al reembolso de todas las cantidades abonadas por los servicios no prestados.

Cuando sea posible, la agencia podrá ofrecer una alternativa de viaje de características similares. El viajero podrá aceptar la alternativa propuesta o solicitar el reembolso de los importes abonados.

No existirá obligación de indemnización cuando la cancelación se deba a circunstancias inevitables y extraordinarias, entendidas como situaciones fuera del control de la agencia cuyos efectos no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, tales como conflictos bélicos, situaciones de inseguridad grave, desastres naturales, pandemias, decisiones gubernamentales o restricciones que impidan la prestación del viaje en condiciones seguras.

4. Reembolsos

Los reembolsos que correspondan se efectuarán utilizando el mismo medio de pago empleado por el cliente en el momento de la reserva, salvo que se acuerde expresamente otro medio.

El plazo de tramitación del reembolso podrá depender de las condiciones de los proveedores de servicios turísticos y de los plazos administrativos necesarios para la verificación de los importes a devolver.

En caso de que el proveedor permita modificaciones o bonos en lugar de reembolso, el viajero podrá aceptar dicha alternativa de forma voluntaria.

5. Modificaciones solicitadas por el viajero

Cualquier modificación solicitada por el viajero después de la confirmación de la reserva podrá implicar gastos de gestión y posibles variaciones de precio según las condiciones aplicadas por los proveedores.

La modificación de servicios estará sujeta a disponibilidad.

6. Contrato de viaje combinado

La contratación de los viajes ofrecidos por Destinemos Travel Planning que incluyan la combinación de dos o más servicios turísticos (como transporte, alojamiento u otros servicios turísticos) para el mismo viaje o vacación tendrá la consideración de viaje combinado, conforme a lo dispuesto en el Libro Cuarto, Título II, artículos 150 a 170 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, modificado por el Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre.

Antes de la formalización de la reserva, el viajero recibirá la correspondiente información precontractual conforme al artículo 153, en la que se detallarán las características principales de los servicios de viaje, el precio total, las condiciones de pago, las condiciones de cancelación, así como cualquier otra información relevante para la correcta comprensión del servicio contratado.

Una vez confirmada la reserva, Destinemos Travel Planning facilitará al viajero el contrato de viaje combinado en soporte duradero, conforme a lo establecido en el artículo 155, incluyendo el detalle de los servicios contratados, el precio total, las condiciones aplicables, los derechos del viajero y las responsabilidades de las partes.

El viajero podrá ejercer los derechos de cesión de la reserva conforme al artículo 157, así como los derechos de cancelación antes del inicio del viaje en los términos previstos en el artículo 160. Asimismo, en caso de modificaciones del contrato, se aplicará lo dispuesto en los artículos 158 y 159.

Destinemos Travel Planning será responsable de la correcta ejecución de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado, conforme al artículo 161, sin perjuicio del derecho de asistencia al viajero en caso de dificultades, según lo previsto en el artículo 163.

La confirmación de la reserva implica la aceptación de las condiciones del contrato de viaje combinado que será facilitado al viajero antes del inicio del viaje.