

[Castellano](#)

[Català](#)

[English](#)

CONDICIONES GENERALES

INFORMACIÓN IMPORTANTE REFERENTE A LA ALERTA SANITARIA POR COVID-19

El viajero es responsable de cumplir estrictamente con todas las directrices sanitarias y de seguridad impuestas por los países de destino y por los distintos proveedores intervinientes en el viaje combinado.

Se informa al viajero que **la agencia no es responsable de los gastos económicos o consecuencias personales que puedan derivarse de la detección y/o tratamiento de la enfermedad Covid-19 que pueda padecer el viajero** ya sea en origen o en destino. En destino la agencia prestará asistencia al viajero de conformidad con lo previsto en el artículo 163.2 del RDL 1/2007 pero no asumirá gastos derivados de dicha circunstancia personal del cliente. Si la enfermedad se detecta en origen y ello le impide viajar, al tratarse de una circunstancia personal, se aplicará la penalización por cancelación de acuerdo lo dispuesto el artículo 160.1 del RDL 1/2007. Por todo ello, y para minimizar las consecuencias de dicha circunstancia, se recomienda al cliente la contratación de un seguro opcional con coberturas Covid.

Asimismo el viajero es responsable de conocer las limitaciones legales de movilidad en su municipio, comarca, comunidad autónoma, país, tanto de salida como de destino. La agencia de viajes no se hace responsable de las consecuencias legales o económicas o personales derivadas de la negligencia del cliente en este sentido cuando el medio de transporte no lo ha proporcionado la agencia.

1. CONDICIONES DE USO DE LA WEB

VIATGES ESTIBER, S.A., (en adelante, ESTIBER) Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, Fecha 14.08.86 Tomo 7610, Libro 6875 sección 2ª Folio 50 Hoja 87731 Inscripción 1ª, C.I.F A58220468, con título-licencia G.C.M.D. 134 otorgado por la Dirección General de Turismo de la Generalitat, y domicilio social en la calle Casanova , número 101 bajos de Barcelona, teléfono (+34) 934 548 308 y correo electrónico info@estiber.com, es titular de la web <https://www.estiber.com> y <https://www.esquí.com> , a través de la

cual ofrece sus productos y servicios a los usuarios de la misma (en adelante, los "Usuarios", el "Usuario", "Cliente", "Clientes", "Consumidor" o "Consumidores"). Al acceder a la contratación de los servicios publicados en la presente Web, el Usuario declara ser mayor de edad y disponer de la capacidad legal necesaria para la contratación de los Servicios ofertados tanto en su propio nombre como, en su caso, en nombre y por cuenta de todos los beneficiarios de los servicios contratados. Asimismo el Usuario es el responsable de la veracidad y exactitud de los datos facilitados a ESTIBER a través de la web. Igualmente el Usuario se compromete a no utilizar dicho sitio web para fines ilícitos, impropios o delictivos.

2. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

A través de la presente web los Usuarios podrán realizar: 1) un proceso de reserva de un servicio turístico suelto; o 2) un proceso de reserva de un viaje combinado., cuya definición consta en el artículo 151.1.b del Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Personas con movilidad reducida: 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 o el servicio 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.

3. ORGANIZACIÓN TÉCNICA Y REGULACIÓN JURÍDICA.

La organización técnica de los viajes combinados incluidos en la presente web corresponden a la agencia de viajes Viatges Estiber, S.A., cuyos datos obran en el apartado “CONDICIONES DE USO DE LA WEB “ El contrato de viaje combinado se rige por aquello acordado entre las partes, por lo establecido en las presentes condiciones generales y por las normas autonómicas vigentes y aplicables, así como, por lo dispuesto en el 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 y otras leyes complementarias. En caso de venta de servicios turísticos sueltos, éstos se regirán por lo que establezca su normativa especial (en caso de existir), así como por las condiciones generales y especiales de venta de cada proveedor.

4. PROCESO DE COMPRA

a) Procedimiento de solicitud de reserva

Para reservar a través de nuestra web se deben llevar a cabo los siguientes pasos:

1. Búsqueda según los parámetros deseados por el usuario
2. Selección de la oferta y, en su caso, de las opciones que en su caso permita la oferta, incluyendo número de personas y todo aquello que el programa vaya solicitando para conformar la oferta definitiva.
3. Selección, si así lo desea el usuario, de la contratación de un seguro de viaje o de un seguro de viaje y cancelación, cuyas condiciones generales y particulares constan publicadas en nuestra web.
4. Introducción de datos del usuario y de los demás participantes del viaje o actividad.
5. Confirmación de la compra por parte de usuario.
6. Introducción de datos de pago y elección de fórmula de pago (cuando la oferta concreta permita elección) y aceptación de las condiciones generales y política de protección de datos.

En caso de que a lo largo del proceso de reserva y antes de su finalización, el usuario detecte que ha cometido algún error en la introducción de datos, deberá volver atrás hasta la pantalla correspondiente en la que poder subsanar o bien empezar de nuevo el proceso de reserva.

Al finalizar la reserva, y para que el proceso de compra pueda continuar, el cliente deberá aceptar las condiciones generales en el link dispuesto para ello.

b) Pago del precio y confirmación de la reserva

Una vez finalizado el proceso de solicitud de reserva, si la entidad bancaria acepta el pago del depósito o, en su caso, de la totalidad del importe del viaje o servicio (según proceda y sea debidamente informado al cliente durante el proceso de reserva), en la tarjeta suministrada por el cliente, se procederá a remitir la confirmación de la reserva a la dirección de correo electrónico facilitada por el cliente, dentro de las 24 horas siguientes a la finalización del proceso de solicitud de reserva.

En aquellos casos en que el sistema permite de pago fraccionado, la totalidad de la reserva deberá ser abonada antes del inicio del viaje o actividad. Encontrará el calendario de pagos en su confirmación de la reserva.

La agencia podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para el desistimiento antes de la salida si el consumidor no realiza cualquiera de los pagos previstos en el plazo que la agencia le haya comunicado.

Asimismo, si la entidad bancaria no autoriza el cobro en la tarjeta que el usuario utilice como medio de pago, la reserva no podrá ser confirmada.

En aquellos casos en que el sistema permite "Pago vía transferencia Bancaria" y el USUARIO así lo indicara, éste tiene la obligación de enviar una copia del comprobante de la transferencia Bancaria acreditando dicho pago en un plazo máximo indicado en el proceso de compra a info@estiber.com

En el caso que no se envíe el comprobante dentro del plazo indicado la reserva quedará automáticamente anulada debiendo el USUARIO realizar de nuevo la reserva si así lo deseara. Si el USUARIO hubiera llegado a realizar la transferencia pero no hubiera enviado el comprobante de pago quedando así anulada la reserva, Estiber se compromete a la devolución íntegra del importe abonado.

Estiber no puede garantizar ni el precio ni la disponibilidad de plazas de un servicio contratado que ha sido anulado, si con posterioridad a la anulación el usuario vuelve a intentar su contratación.

En caso de no indicarse un plazo máximo para enviar el comprobante de la transferencia éste debe ser enviado dentro de las 24 horas desde el momento de la realización de la reserva.

En el inopinado caso de existir algún error tipográfico o numérico en nuestra web que sea manifiesto y evidente para cualquier consumidor medio, Viajes Estiber actuará con la debida diligencia para subsanarlo. Asimismo advertirá del error al cliente a la mayor brevedad y le reintegrará de manera inmediata cualquier pago que haya realizado a Viajes Estiber a consecuencia del referido error en la publicación.

c) Confirmación de la reserva

La confirmación de una reserva será remitida por Estiber al cliente mediante correo electrónico en el que figuran los elementos esenciales como lo son los servicios y productos contratados y la fecha de disfrute del servicio.

d) Reservas Offline.

En algunos alojamientos / servicios anunciados en nuestra web, la disponibilidad no es inmediata, por lo que Estiber debe comprobar con los proveedores la disponibilidad de dichas plazas previamente a poder confirmar la reserva al usuario. Este proceso es el que denominamos "Reserva offline.

En las "Reservas offline" el USUARIO no debe abonar ningún importe al solicitar la reserva. Una vez Estiber confirme con el proveedor la disponibilidad de dichas plazas, Estiber solicitará al USUARIO el pago de la paga y señal correspondiente o el importe total de la misma según condiciones. Una vez abonado este importe, la reserva quedará automáticamente confirmada.

e) Documento de formalización (Bono)

Una vez el Usuario realice el pago solicitado para la confirmación de una reserva Estiber procederá a remitir la confirmación de la reserva a la dirección de correo electrónico facilitada por el cliente, dentro de las 24 horas siguientes a la finalización del proceso de solicitud de reserva.

Dicha confirmación será remitida por Estiber al cliente mediante correo electrónico y en ella figuran los elementos esenciales como lo son los servicios y productos contratados y la fecha de disfrute del servicio (Bonos).

Es obligación del USUARIO imprimir dicho BONOS para presentarlos a los diferentes proveedores de servicios, tales como hoteles, estaciones de esquí, tiendas de alquiler y otros.

Estiber no puede garantizar un servicio por parte de un proveedor si el USUARIO no presenta los Bonos impresos. En caso que un proveedor deniegue un servicio por la no presentación de un BONO Estiber se compromete a devolver el importe correspondiente a dicho servicio siempre que el servicio no haya sido prestado y el USUARIO presente prueba de la denegación del servicio.

5. COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

El USUARIO acepta que las comunicaciones efectuadas por parte de Estiber referentes a su reserva (envío de bonos, incidencias, etc.) se realicen a través del correo electrónico indicado por el propio cliente durante el proceso de reserva, comprometiéndose a estar pendiente del mismo.

En caso de no poder contactar con el cliente por la citada vía, Estiber tratará de contactar con el cliente por vía telefónica a través del teléfono que haya facilitado durante el proceso de reserva, comprometiéndose a estar pendiente del mismo.

El cliente se compromete a informar a ESTIBER de cualquier cambio en su correo electrónico y teléfono, y a estar pendiente de ambos medios de comunicación, hasta que finalice el servicio/viaje contratado a fin de que ESTIBER pueda informarle de las incidencias o cambios sobrevenidos que puedan surgir durante el mismo.

Estiber no será responsable de las consecuencias que se deriven por la imposibilidad de comunicar al cliente de las incidencias/cambios sobrevenidos, si esta imposibilidad se debe a que el cliente no ha cumplido con lo indicado en los anteriores párrafos.

6. CONDICIÓN CONTRACTUAL

- La realización del viaje de skibus queda condicionada a la inscripción de 30 personas. En el caso que no se forme el grupo, la agencia puede cancelar el viaje sin derecho de indemnización para el cliente siempre que la agencia se lo comunique antes de 10 días naturales antes de la fecha prevista de salida.
- En el resto de viajes, excursiones de un día, y/u otros servicios, compruebe en la oferta si están sujetos a la inscripción de grupo mínimo o no.
- Las fotografías expuestas en nuestra página web son genéricas del apartamento / hotel seleccionado. Éstas no se corresponden con una tipología concreta de habitación / apartamento, por lo que las fotografías expuestas no son contractuales.

7. PRECIOS

El precio de los viajes combinados y otros servicios, ofrecidos en esta web incluyen el impuesto sobre el valor añadido cuando es aplicable, y todos aquellos servicios que constan como incluidos en la oferta publicada.

Los precios no incluyen ningún tipo de seguro (salvo que expresamente conste como incluido en la oferta).

Tampoco incluyen las tasas ni las fianzas de los apartamentos, si bien serán informadas al cliente durante el proceso de reserva, pues ambos conceptos deben ser satisfechos por el cliente en destino al proveedor del servicio, y las fianzas serán devueltas al final del alojamiento, una vez comprobado el correcto estado del apartamento por el proveedor del servicio.

Los precios no incluyen bebidas, ni extras de ningún tipo, ni, en general, todo aquello que no conste como expresamente incluido en la oferta de viaje.

En el inopinado caso de existir algún error tipográfico o numérico en nuestra web que sea manifiesto y evidente para cualquier consumidor medio, Viajes Estiber actuará con la debida diligencia para subsanarlo. Asimismo advertirá del error al cliente a la mayor brevedad y le reintegrará de manera inmediata cualquier pago que haya realizado a Viajes Estiber a consecuencia del referido error en la publicación.

8. ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

Salvo que otra cosa se indique en la web o en el documento de confirmación de la reserva:

- 1) En relación con aquellos países en los que existe clasificación oficial de establecimientos hoteleros o de cualquier otro tipo de alojamiento, el folleto recoge la clasificación turística que se otorga en el correspondiente país.
- 2) El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país y alojamiento.
- 3) Las habitaciones triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles a las que se añade una o dos camas, que suelen ser un sofá-cama o un plegatin, excepto en ciertos establecimientos donde en lugar de camas adicionales se emplean dos camas más grandes.
- 4) En el caso de alojamiento en apartamento, generalmente, el horario de entrada será a partir de las 17.00 horas y la salida antes de las 11.00 horas.
- 5) En aquellas ofertas en que los niños tienen plaza gratuita en el hotel, el régimen será de solo alojamiento y los gastos que originen serán pagados directamente al hotel por los clientes.

9. TRANSPORTE

1. El consumidor debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia.
2. Si el consumidor no pudiera realizar el viaje por no haberse presentado con la antelación requerida, se aplicará el régimen previsto para la falta de presentación a la salida o, en su caso, el previsto en caso de desistimiento del consumidor.
3. La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el consumidor lleva consigo y conserva bajo su custodia son de su exclusiva cuenta y riesgo.
4. En el skibus cada cliente sólo podrá llevar una maleta (tipo bolsa) y el material de esquí. No está permitido llevar cajas ni animales.
5. Durante el viaje en autocar, el cliente queda obligado a respetar la convivencia pacífica con los otros viajeros y a cumplir las normas propias de la empresa transportista (no fumar, no comer, no provocar alborotos, etc.)

10. SEGURO DE ANULACIÓN Y SEGURO DE VIAJE.

Salvo que se indique lo contrario en la oferta o publicidad del viaje, nuestros viajes no incluyen seguro de anulación ni de viaje. Consulte en nuestra web sus coberturas y condiciones. En todo caso, nuestra agencia recomienda siempre su contratación. Tenga en cuenta que el importe abonado para la contratación de un seguro o una garantía comercial no tendrá la consideración de reembolsable.

Anexo II

Formulario información normalizada para contratos de viaje combinado.

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la UE a los viajes combinados. La empresa Viajes Estiber.S.A. será plenamente responsable de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la empresa Viajes Estiber,S.A. está cubierta por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra en insolvencia.

Más información sobre sus principales derechos con arreglo al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

[Póliza de seguros de garantía de solvencia](#)

Principales derechos en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.

- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.

- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador y, en su caso, con el minorista.

- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.

- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del ocho por ciento del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.

- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una compensación.

- En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado, sin pagar ninguna penalización.

- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.

- Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador y, en su caso, el minorista no consigan solucionar el problema.

- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.

- El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.

- Si el organizador o el minorista incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurran en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. Viajes Estiber ,S.A. ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con AXA SEGUROS GENERALES, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de Viajes Estiber,S.A. los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente. El Asegurado deberán comunicar a AXA el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo

de siete días de haberlo conocido. Para ello, los afectados por los riesgos cubiertos por la presente póliza de Seguro de Caución, podrán contactar con AXA a través de:

1. los tfnos 902.01.33.45 ó 91.1111.95.44.
 2. remitiendo un e-mail al Dpto de Siniestros a la dirección:
aperturas.empresas@axa.es
 3. presentando su reclamación directamente en alguna de las oficinas de AXA.
- los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente.

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>).

Anexo III

Condiciones Generales del Contrato de viaje combinado

a) Contratación del viaje combinado

1. Información precontractual

1. Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado u oferta correspondiente, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, entregarán al viajero el formulario de información normalizada para los contratos de viaje combinado, así como el resto de características e información del viaje de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

2. Las personas con movilidad reducida que deseen recibir información precisa sobre la idoneidad del viaje de acuerdo con sus necesidades especiales, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo, deberán poner en conocimiento de la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, tal situación para que se les pueda facilitar información a tal efecto.

Según 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.

3. La información precontractual facilitada al viajero conforme a los apartados a), c), d), e) y g) del artículo 153.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, formará parte integrante del contrato de viaje combinado y no se modificará salvo que la agencia de viajes y el viajero lo acuerden expresamente. La agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, antes de celebrarse el contrato de viaje combinado, comunicarán al viajero de manera clara, comprensible y destacada, todos los cambios de la información precontractual.

2. Información sobre disposiciones aplicables a pasaportes, visados y vacunas

1. La agencia tiene el deber de informar sobre las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia, así como sobre las condiciones aplicables a los viajeros en materia de pasaportes y de visados, incluido el tiempo aproximado para la obtención de los visados, y responderá de la corrección de la información que facilite.

2. El viajero deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y la referida a las formalidades sanitarias. Todos los daños que puedan derivarse de la falta de esa documentación serán de su cuenta, y en particular, los gastos producidos por la interrupción del viaje y su eventual repatriación.

3. Si la agencia acepta el encargo del viajero de tramitar los visados necesarios para alguno de los destinos previstos en el itinerario, podrá exigir el cobro del coste del visado así como de los gastos de gestión por los trámites que deba realizar ante la representación diplomática o consular correspondiente.

En este caso, la agencia responderá de los daños que le sean imputables.

3. Solicitud de reserva

1. El viajero que desea contratar un viaje combinado realiza una "solicitud de reserva". Tras esa solicitud, la agencia minorista o, en su caso, la agencia organizadora, se comprometen a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva.

2. Si el viajero solicita la elaboración de una propuesta de un viaje combinado a medida, la agencia podrá exigir el abono de una cantidad para la confección del proyecto. Si el viajero acepta la oferta de viaje combinado elaborada por la agencia, la suma entregada se imputará al precio del viaje.

3. Si la agencia ha aceptado gestionar la reserva será responsable de los errores técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles y de los errores cometidos durante el proceso de reserva.

4. La agencia no será responsable de los errores de la reserva atribuibles al viajero o que sean causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

4. Confirmación de la reserva

La perfección del contrato de viaje combinado se produce con la confirmación de la reserva. Desde ese instante el contrato de viaje combinado es de obligado cumplimiento para ambas partes.

5. Calendario de pago

1. En el momento de la confirmación de la reserva el consumidor deberá abonar el 30 % del precio del viaje combinado, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un importe distinto.

2. El pago del precio restante deberá efectuarse a más tardar 30 días antes de la salida, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un calendario de pagos distinto.

3. Si el viajero no cumple con el calendario de pagos, la agencia podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para la resolución del viaje por el viajero antes de la salida prevista en la Cláusula 13.

b) Reglas aplicables a las prestaciones del viaje combinado

6. Prestaciones

Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al consumidor en la información precontractual y no se modificarán salvo que la agencia de viajes y el viajero lo acuerden expresamente según lo previsto en la Cláusula 1.3. Con antelación al inicio del viaje, la agencia de viajes proporcionará al viajero los recibos, vales y billetes necesarios para la prestación de servicios.

7. Alojamiento

Salvo que otra cosa se indique en la información precontractual o en las condiciones particulares del contrato:

a) En relación con aquellos países en los que existe clasificación oficial de establecimientos hoteleros o de cualquier otro tipo de alojamiento, el folleto recoge la clasificación turística que se otorga en el correspondiente país.

b) El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país y alojamiento.

c) Las habitaciones o camarotes triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles a las que se añade una o dos camas, que suelen ser un sofá-cama o un plegatin, excepto en ciertos establecimientos donde en lugar de camas adicionales se emplean dos camas más grandes.

8. Transporte

1. El viajero debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia de viajes.

2. La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el viajero lleve consigo serán de su exclusiva cuenta y riesgo mientras se encuentren bajo la custodia del viajero.

9. Otros servicios

1. Por regla general, el régimen de pensión completa incluye desayuno continental, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión, salvo que se indique de otro modo, incluye desayuno continental, cena y alojamiento. Por regla general, dichas comidas no incluyen las bebidas.

2. Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si así constan en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje

combinado.

3. La presencia de mascotas sólo será aceptada si así consta en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.

c) Derechos y obligaciones de las partes antes del inicio del viaje

10. Modificación del contrato

1. La agencia organizadora sólo podrá modificar las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje si el cambio es insignificante y la propia agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, informan al viajero de dicho cambio en soporte duradero de manera clara, comprensible y destacada.

2. Si antes del inicio del viaje la agencia organizadora se ve obligada a realizar cambios sustanciales de alguna de las principales características de los servicios del viaje o no puede cumplir con algún requisito especial del viajero previamente aceptado, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista lo pondrá en conocimiento del viajero sin demora, de forma clara, comprensible y destacada, en soporte duradero y la comunicación deberá contener:

- Las modificaciones sustanciales propuestas y, si procede, su repercusión en el precio;
- Un plazo razonable para que el viajero informe de su decisión;
- La indicación de que si el viajero no comunica la decisión en el plazo indicado se entenderá que rechaza la modificación sustancial y que, por lo tanto, opta por resolver el contrato sin penalización alguna; y
- Si la agencia puede ofrecerlo, el viaje combinado sustitutivo ofrecido y su precio.

El viajero podrá optar entre aceptar la modificación propuesta o resolver el contrato sin penalización. Si el viajero opta por resolver el contrato podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que, en su caso, le ofrezca la agencia organizadora o la agencia minorista. Dicho viaje sustitutivo deberá ser, a ser posible, de calidad equivalente o superior.

Si la modificación del contrato o el viaje sustitutivo dan lugar a un viaje de calidad o coste inferior, el viajero tiene derecho a una reducción adecuada del precio.

En el caso de que el viajero opte por resolver el contrato sin penalización o no acepte el viaje combinado sustitutivo ofrecido, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, reembolsará todos los pagos realizados en concepto del viaje, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato. A estos efectos, se aplicará lo dispuesto en los apartados 2 al 6 de la Cláusula 22.

11. Revisión del precio

1. Los precios sólo podrán incrementarse por parte de la agencia hasta los 20 días naturales previos a la salida. Además, dicho incremento sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones:

- a) De los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje organizado.

b) Del precio de los transportes de pasajeros derivado del combustible o de otras formas de energía.

c) Del nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos.

2. En el contrato se indicará la fecha en la que se han calculado los conceptos expuestos en el apartado anterior para que el viajero tenga conocimiento de la referencia para calcular las revisiones de precio.

3. La agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista notificarán el aumento al viajero, de forma clara y comprensible, con una justificación de este incremento y le proporcionarán su cálculo en soporte duradero a más tardar 20 días antes del inicio del viaje.

4. Sólo en el supuesto de que el incremento del precio suponga un aumento superior al 8% del precio del viaje, el viajero podrá resolver el contrato sin penalización. En tal caso será aplicable lo dispuesto en la Cláusula 10.

5. El viajero tendrá derecho a una reducción del precio del viaje por variaciones producidas en los conceptos detallados en los apartados a), b) y c) de la Cláusula 11.1. En tales casos, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, de dicha reducción del precio deducirán los gastos administrativos reales de reembolso al viajero.

12. Cesión de la reserva

1. El viajero podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas, en el folleto, programa u oferta de viaje combinado y en el contrato, para realizar el viaje combinado.

2. La cesión deberá ser comunicada, en soporte duradero, a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista, con una antelación mínima de 7 días naturales a la fecha de inicio del viaje, la cual únicamente podrá repercutir al viajero los costes efectivamente soportados a causa de la cesión.

3. En todo caso, el viajero y la persona a quien haya cedido la reserva responden ante la agencia del pago del resto del precio, así como de cualquier comisión, recargo y otros costes adicionales que pudiera haber causado la cesión.

13. Resolución del viaje por el viajero antes de la salida del viaje

1. El viajero podrá resolver el contrato en cualquier momento previo al inicio del viaje y en tal caso, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, podrán exigirle que pague una penalización que sea adecuada y justificable. En el contrato se podrá especificar una

penalización tipo que sea razonable basada en la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje.

Si en el contrato no se prevé una penalización tipo, el importe de la penalización por la resolución equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje.

Por lo que en tales casos, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, reembolsará cualquier pago que se hubiera realizado por el viaje combinado, menos la penalización correspondiente.

2. No obstante, si concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el destino o en las inmediaciones que afecten significativamente a la ejecución del viaje o al transporte de los pasajeros al lugar de destino, el viajero podrá resolver el contrato antes de su inicio sin penalización alguna y con derecho a reembolso de todos los pagos a cuenta del viaje que hubiera efectuado.

3. Dichos reembolsos o devoluciones, se realizarán al viajero, descontando la penalización correspondiente en el caso del apartado 1 anterior, en un plazo no superior a 14 días naturales después de la terminación del contrato de viaje combinado.

14. Cancelación de viaje por el organizador antes de la salida del viaje

Si la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, cancelan el contrato por causas no imputables al viajero, deberán reintegrar la totalidad de los pagos realizados por el viajero en un plazo no superior a 14 días naturales desde la terminación del contrato. La agencia no será responsable de pagar ninguna compensación adicional al viajero si la cancelación se debe a que:

a) El número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y la agencia organizadora, o en su caso, la agencia minorista, notifican al viajero la cancelación en el plazo fijado en el mismo, que a más tardar será de:

- o 20 días antes del inicio en caso de viajes de más de 6 días de duración.
- o 7 días en viajes de entre 2 y 6 días.
- o 48 horas en viajes de menos de 2 días.

b) El organizador se ve en imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

15. Desistimiento antes del inicio del viaje en contratos celebrados fuera del establecimiento

En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento (entendiéndose como tales aquellos definidos en el artículo 92.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007), el viajero podrá desistir del viaje contratado por cualquier causa y sin penalización, con derecho a devolución del precio abonado en concepto del viaje, dentro de los 14 días siguientes a la celebración del contrato.

d) Derechos y obligaciones de las partes después del inicio del viaje

16. Deber de comunicación cualquier falta de conformidad del contrato

Si el viajero observa que cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el viajero deberá informar de la falta de conformidad a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias del caso.

17. Subsanación cualquier falta de conformidad del contrato y no prestación, según lo convenido en el contrato, de una parte significativa de los servicios de viaje

1. Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, deberán subsanar la falta de conformidad, excepto si resulta imposible o tiene un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios del viaje afectados. En caso de que no se subsane la falta de conformidad será de aplicación lo dispuesto en la Cláusula 22.

2. Si no concurre ninguna de las excepciones anteriores y una falta de conformidad no se subsana en un plazo razonable establecido por el viajero o la agencia se niega a subsanarla o requiere de solución inmediata, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios a tal efecto.

3. Cuando una proporción significativa de los servicios del viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, ofrecerán sin coste adicional fórmulas alternativas adecuadas para la normal continuación del viaje y, también, cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado.

Dichas fórmulas alternativas, a ser posible, deberán ser de calidad equivalente o superior y si fueran de calidad inferior, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista aplicarán una reducción adecuada del precio.

El viajero sólo podrá rechazar las alternativas ofrecidas si no son comparables a lo acordado en el viaje combinado o si la reducción de precio es inadecuada.

4. Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, éste podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 22.

5. Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o el viajero rechaza por no ser comparables a lo acordado en el viaje o por ser inadecuada la reducción de precio ofrecida, el viajero tendrá derecho, tanto a una reducción de precio como a una indemnización por daños y perjuicios, sin que se ponga fin al contrato de viaje combinado, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 22.

6. En los casos detallados en los apartados 4 y 5 anteriores, si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, estarán también obligadas a ofrecer la repatriación al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

18. Imposibilidad de garantizar retorno según lo previsto en el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias

1. Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo previsto en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero, salvo que en la normativa europea de derechos de los pasajeros se establezca un período distinto.

2. La limitación de costes establecida en el apartado anterior no será aplicable a las personas con discapacidad o movilidad reducida (tal y como se definen en la Cláusula 1.2 anterior) ni a sus acompañantes, a mujeres embarazadas, a menores no acompañados, ni tampoco a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista, al menos 48 horas antes del inicio del viaje.

19. Deber de colaboración del viajero al normal desarrollo del viaje

El viajero deberá seguir las indicaciones que le facilite la agencia organizadora, la minorista o sus representantes locales para la adecuada ejecución del viaje, así como a las reglamentaciones que son de general aplicación a los usuarios de los servicios comprendidos en el viaje combinado. En particular, en los viajes en grupo guardará el debido respeto a los demás participantes y observará una conducta que no perjudique el normal desarrollo del viaje.

20. Deber de asistencia de la agencia

1. La agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, están obligadas a proporcionar una asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, especialmente en el caso de circunstancias extraordinarias e inevitables.

2. En concreto dicha asistencia debe consistir en:

a) Suministro de información adecuada de servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular; y

b) Asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas alternativas.

3. Si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero, la agencia organizadora y, en su caso la agencia minorista, podrán facturar un recargo razonable por dicha asistencia al viajero. Dicho recargo no podrá superar los costes reales en los que haya incurrido la agencia.

e) Responsabilidad contractual por cumplimiento defectuoso o incumplimiento

21. Responsabilidad de las agencias de viaje.

1. La agencia organizadora y la agencia minorista responderán solidariamente frente al viajero del correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado.

Quien responda ante el viajero tendrá el derecho de repetición frente al operador al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

2. La agencia organizadora y la agencia minorista responderán frente al viajero tanto si ejecutan ellas mismas las prestaciones comprendidas en el viaje combinado como si las llevan a cabo sus auxiliares u otros prestadores de servicios.

22. Derecho a reducción del precio, indemnización y limitaciones

1. El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido una falta de conformidad.

2. El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador o, en su caso, del minorista por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad del contrato.

3. El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso, el minorista, demuestran que la falta de conformidad es:

a) Imputable al viajero;

b) Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable; o,

c) Debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

4. Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, las limitaciones acerca del alcance o condiciones de pago de indemnizaciones por los prestadores de servicios incluidos en el viaje aplicarán a las agencias organizadoras y agencias minoristas.

5. Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado no estén regidas por convenios internacionales: (i) no se podrán limitar contractualmente las indemnizaciones que en su caso pueda corresponder pagar a la agencia por daños corporales o por perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia; y (ii) el resto de indemnizaciones que puedan tener que pagar las agencias quedarán limitadas al triple del precio total del viaje combinado.

6. La indemnización o reducción de precio concedida en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007 y la concedida en virtud de los reglamentos y convenios internacionales relacionados en el artículo 165.5 del mismo Real Decreto Legislativo 1/2007, se deducirán

una de la otra a fin de evitar exceso de indemnización.

f) Reclamaciones y acciones derivadas del contrato

23. Ley Aplicable

Este contrato de viaje combinado se rige por lo acordado entre las partes y por lo establecido en estas condiciones generales, en las normas autonómicas vigentes y aplicables, así como por lo dispuesto en el 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 los usuarios y otras leyes complementarias.

24. Reclamaciones a la agencia

1. Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el viajero podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia minorista y/o la agencia organizadora minorista detallista y/u organizadora a las direcciones postales y/o direcciones de correo electrónico informadas por las agencias de viajes a tal efecto.

2. En el plazo máximo de 30 días, la agencia deberá contestar por escrito las reclamaciones formuladas.

25. Resolución alternativa de conflictos

1. En cualquier momento, el consumidor y la agencia podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan a tal efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.

2. El consumidor podrá dirigir sus reclamaciones a la Junta Arbitral de Consumo que sea competente. El conflicto se podrá someter a arbitraje si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo (en cuyo caso la agencia avisará debidamente de ello al consumidor) o, si la agencia pese a no estar adherida acepta la solicitud de arbitraje del consumidor.

No pueden ser objeto del arbitraje de consumo las reclamaciones en las que concurren intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

En caso de celebrarse un arbitraje de consumo, el laudo que dicte el tribunal arbitral designado por la Junta Arbitral de Consumo resolverá la reclamación presentada con carácter definitivo y será vinculante para ambas partes.

3. Si la agencia organizadora y/o, en su caso, la agencia minorista, están adheridas a algún sistema de resolución alternativa de litigios o están obligadas a ello por alguna norma o código de conducta, informarán de tal circunstancia al viajero antes de la formalización del contrato de viaje combinado.

26. Acciones judiciales

1. Si la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, el viajero podrá reclamar en vía judicial.
2. Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben por el transcurso del plazo de dos años.

Servicios sueltos y combinación de servicios que no conforman un viaje.

1. ESTIBER y el prestador del servicio correspondiente deben responder cada uno de ellos por las obligaciones que les competan en función de su ámbito de gestión. El correcto cumplimiento del contrato del servicio suelto, el cual se entiende formalizado directamente entre el prestador del servicio y el cliente, es responsabilidad del prestador del servicio.

Por su parte, ESTIBER en calidad de intermediaria debe tramitar con diligencia la reserva, comunicar a los prestadores de los servicios las peticiones de los clientes, así como informar debidamente a los clientes de toda aquella información relativa a su reserva y expuestas en la web durante el proceso de reserva, previamente trasladada a ESTIBER por el prestador del servicio en cuestión, así como cumplir con cualquier otra obligación que se le pueda exigir de acuerdo con la normativa vigente aplicable.

El Usuario puede solicitar la cancelación del servicio suelto solicitado o contratado remitiendo un correo electrónico a info@estiber.com o al agente que le atendió.

Se advierte al consumidor que algunas de las tarifas publicadas tienen condiciones especiales de cancelación por parte de nuestros proveedores, llegando algunos servicios a no ser reembolsables tras la reserva de los mismos. Cuando se dé dicha circunstancia será advertida al consumidor en la información del viaje para que pueda valorarla antes de su contratación.

2. Cualquier cambio de horario, cancelación o modificación de la reserva es responsabilidad única y exclusiva del prestador del servicio, al formalizarse el contrato de servicio suelto directamente entre el cliente y éste. Por ello, en caso de que se produzca alguna incidencia antes o durante la prestación del servicio, recomendamos presente una reclamación ante el prestador del mismo antes de abandonar sus instalaciones, sin perjuicio de que ESTIBER pueda ayudarle a gestionar su reclamación en un momento posterior si usted nos lo solicita.

3. En caso de desistimiento voluntario por parte del consumidor, el cliente abonará los 20 euros de gastos de gestión y los de anulación de cada proveedor de los servicios contratados.

4. Algunos proveedores de servicios no permiten cambios ni cancelaciones. Otros proveedores

pueden imponer penalizaciones a tal efecto. En todo caso, dichas limitaciones serán debidamente comunicadas al Consumidor durante el proceso de compra.

Protección de datos personales

Datos del responsable del tratamiento y de contacto de DPO

- Identidad: Viajes Estiber, S.A.
- Dirección/C. P: c/ Casanova 101, 08011 Barcelona, Spain
- Teléfono: 934548308
- E-mail: info@estiber.com

A) Finalidades del tratamiento

Viajes Estiber, S.A. tratará la información que nos proporcionan las personas interesadas con las siguientes finalidades:

- Gestionar cualquier tipo de solicitud, sugerencia o petición sobre nuestros servicios profesionales que nos formulen las personas interesadas.
- Comunicaciones comerciales: Tratamiento de sus datos con la finalidad de informarle sobre actividades, artículos de interés e información general sobre nuestros servicios vía correo electrónico.
- Gestionar datos aportados por los candidatos a un puesto de trabajo a través del Currículum Vitae (CV) o en el formulario facilitado en la sección "Trabaja con nosotros", con la finalidad de proceso de selección y reclutamiento. Usted autoriza expresamente a Viajes Estiber, S.A., para que proceda al tratamiento de sus datos para la finalidad indicada.

Viajes Estiber, S.A. tratará sus datos e información aportada para los procesos de selección con la más estricta confidencialidad, adoptando para ello las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración y/o acceso no autorizado. Conservación de los datos: Asimismo le informamos de que Viajes Estiber, S.A. podrá conservar su Currículum Vitae por el plazo máximo de un año, concluido dicho plazo, se procederá automáticamente a su destrucción.

B). Criterios de conservación de los datos

- Gestión Currículum Vitae: Viajes Estiber, S.A. podrá conservar su Currículum Vitae por el plazo máximo de un año, concluido dicho plazo, se procederá automáticamente a su destrucción, en cumplimiento del principio de calidad del dato.
- Comunicaciones comerciales: Las personas interesadas, podrán darse de baja en los mismos mensajes en el pie donde pone " Darse de baja " .
- El resto de los datos serán conservados durante el tiempo que sea necesario para cumplir con las finalidades anteriormente descritas.

C). Legitimación

La base legal para el tratamiento de los datos es el consentimiento de las personas interesadas para:

- La tramitación y gestión de cualquier solicitud de información o consulta sobre nuestros servicios profesionales.
- El envío de comunicaciones comerciales llevadas a cabo por Viajes Estiber,S.A.
- El envío de su currículum vitae.

D). Destinatarios

No se ceden datos de carácter personal a terceros, salvo disposición legal. Tampoco se realizan transferencias internacionales de datos a terceros países.

E). Procedencia

Los datos de carácter personal se obtienen directamente de las personas interesadas y de nuestros colaboradores. Las categorías de datos de carácter personal que nos proporciona nuestros colaboradores son las siguientes:

- Datos de identificación.
- Direcciones postales o electrónicas.

No se tratan datos especialmente protegidos

F). Derechos

Derecho de Acceso, Rectificación y Supresión: Las personas interesadas tienen derecho a obtener confirmación sobre si, en Viajes Estiber,S.A., estamos tratando datos personales que les conciernan, o no. Las personas interesadas tienen derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.

Derecho a la Limitación y Oposición: En determinadas circunstancias, los interesados podrán solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones. En determinadas circunstancias y, por motivos relacionados con su situación particular, los interesados podrán oponerse al tratamiento de sus datos. Viajes Estiber,S.A. dejará de tratar los datos en este supuesto, salvo por motivos legítimos imperiosos, o para el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

Dichos derechos podrán ser ejercitados en

<https://www.corporate-ethicline.com/grupo-estiber>

G). Actualizaciones y modificaciones

Viajes Estiber,S.A. se reserva el derecho de modificar y/o actualizar la información sobre protección de datos, cuando sea necesario para el correcto cumplimiento del Reglamento de Protección de Datos. Si se produjera alguna modificación, el nuevo texto será publicado en esta página, donde podrá tener acceso a la política actual. En cada caso, la relación con los usuarios se regirá por las normas previstas en el momento preciso en que se accede al sitio web.

CONDICIONS GENERALS

INFORMACIÓ IMPORTANT REFERENT A L'ALERTA SANITÀRIA PER COVID-19

El viatger és responsable de complir estrictament amb totes les directrius sanitàries i de seguretat imposades pels països de destinació i pels diferents proveïdors intervinents en el viatge combinat.

S'informa al viatger que **l'agència no és responsable de les despeses econòmiques o conseqüències personals que puguin derivar-se de la detecció i/o tractament de la malaltia Covid-19 que pugui patir el viatger** ja sigui en origen o en destinació. En destinació l'agència prestarà assistència al viatger de conformitat amb el que es preveu en l'article 163.2 del RDL 1/2007 però no assumirà despeses derivades d'aquesta circumstància personal del client. Si la malaltia es detecta en origen i això li impedeix viatjar, en tractar-se d'una circumstància personal, s'aplicarà la penalització per cancel·lació d'acord el que es disposa l'article 160.1 del RDL 1/2007. Per tot això, i per a minimitzar les conseqüències d'aquesta circumstància, es recomana al client la contractació d'un segur opcional amb cobertures Covid.

Així mateix el viatger és responsable de conèixer les limitacions legals de mobilitat al seu municipi, comarca, comunitat autònoma, país, tant de sortida com de destinació. L'agència de viatges no es fa responsable de les conseqüències legals, econòmiques o personals derivades de la negligència de el client en aquest sentit quan el mitjà de transport no l'ha proporcionat l'agència.

1. CONDICIONS D'ÚS DEL WEB

Viatges Estiber, SA, (en endavant, Estiber) Inscrita al Registre Mercantil de Barcelona, Data 14.08.86 Tom 7610, Llibre 6875 secció 2a Foli 50 Full 87.731 Inscripció 1a, C.I.F A58220468, amb títol·licència G.C.M.D. 134 atorgat per la Direcció General de Turisme de la Generalitat, i domicili social al carrer Casanova, número 101 baixos de Barcelona, telèfon (+34) 934.548.308 i correu electrònic info@estiber.com, és titular del web <https://www.estiber.com> i <https://www.esquí.com>, a través de la qual ofereix els seus productes i serveis als usuaris de la mateixa (en endavant, els "usuaris", "l'Usuari", "Client "," Clients "," Consumidor "o" Consumidors "). En accedir a la contractació dels serveis publicats en la present Web, l'Usuari declara ser major d'edat i disposar de la capacitat legal necessària per a la contractació dels Serveis oferts tant en el seu propi nom com, si és el cas, en nom i per compte de tots els beneficiaris dels serveis contractats. Així mateix l'Usuari és el responsable de la veracitat i exactitud de les dades facilitades a Estiber a través del web. Igualment l'Usuari es compromet a no utilitzar aquest lloc web per a fins il·lícits, impropis o delictius.

2. CONDICIONS DE CONTRACTACIÓ

A través de la present web els Usuaris podran realitzar: 1) un procés de reserva d'un servei turístic solt; o 2) un procés de reserva d'un viatge combinat, que la seva definició consta a l'article 151,1. b del Reial Decret Legislatiu 1/2007, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries.

Persones amb mobilitat reduïda: Les persones amb mobilitat reduïda, abans de procedir a la sol·licitud de la reserva, hauran de posar en coneixement de l'agència aquesta situació, per tal de valorar la possibilitat i viabilitat de contractar el viatge o el servei d'acord amb les característiques del mateix.

D'acord amb el que estableix el Reglament CE 1107/2006, s'entén com a persona de mobilitat reduïda, tota persona la mobilitat per participar en el viatge es trobi reduïda per motius de discapacitat física (sensorial o locomotriu, permanent o temporal), discapacitat o deficiència intel·lectual, o qualsevol altra causa de discapacitat, o per l'edat, i la situació requereix una atenció adequada i l'adaptació a les seves necessitats particulars del servei posat a disposició dels altres participants en el viatge.

3. ORGANITZACIÓ TÈCNICA I REGULACIÓ JURÍDICA.

L'organització tècnica dels viatges combinats inclosos en la present web corresponen a l'agència de viatges Viatges Estiber, SA, les dades estan en l'apartat "CONDICIONS D'ÚS DE LA WEB"

El contracte de viatge combinat es regeix per allò acordat entre les parts, pel que estableix les presents condicions generals i per les normes autonòmiques vigents i aplicables, així com, pel que disposa el Reial decret legislatiu 1 / 2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.

En cas de venda de serveis turístics solts, aquests es regiran pel que estableix la seva normativa especial (en cas d'existir), així com per les condicions generals i especials de venda de cada proveïdor.

4. PROCÉS DE COMPRA

a) Procediment de sol·licitud de reserva

Per reservar a través del nostre web s'han de dur a terme els següents passos::

1. Cerca segons els paràmetres desitjats per l'usuari.
2. Selecció de l'oferta i, si escau, de les opcions que, si s'escau permeti l'oferta, incloent nombre de persones i tot allò que el programa vagi demanant per a conformar l'oferta definitiva.
3. Selecció, si així ho desitja l'usuari, de la contractació d'una assegurança de viatge o d'una assegurança de viatge i cancel·lació, les condicions generals i particulars consten publicades al nostre web.
4. Introducció de dades de l'usuari i dels altres participants del viatge o activitat.
5. Confirmació de la compra per part d'usuari.
6. Introducció de dades de pagament i elecció de fórmula de pagament (quan l'oferta concreta permet elecció) i acceptació de les condicions generals i política de protecció de dades.

En cas que al llarg del procés de reserva i abans de la seva finalització, l'usuari detecti que ha comès algun error en la introducció de dades, haurà de tornar enrere fins a la pantalla corresponent en la qual poder esmenar o bé començar de nou el procés de reserva.

En finalitzar la reserva, i perquè el procés de compra pugui continuar, el client haurà d'acceptar les condicions generals en el link disposat per a això.

b) Pagament del preu i confirmació de la reserva

Un cop finalitzat el procés de sol·licitud de reserva, si l'entitat bancària accepta el pagament del dipòsit o, si escau, de la totalitat de l'import del viatge o servei (segons procedeixi i sigui degudament informat al client durant el procés de reserva), a la targeta subministrada pel client, es procedirà a remetre la confirmació de la reserva a l'adreça de correu electrònic facilitada pel client, dins de les 24 hores següents a la finalització del procés de sol·licitud de reserva.

En aquells casos en què el sistema permet de pagament fraccionat, la totalitat de la reserva haurà de ser abonada abans de l'inici del viatge o activitat. Trobareu el calendari de pagaments en la seva confirmació de la reserva.

L'agència podrà resoldre el contracte i aplicar les regles establertes per al desistiment abans de la sortida si el consumidor no realitza qualsevol dels pagaments previstos en el termini que l'agència li hagi comunicat.

Així mateix, si l'entitat bancària no autoritza el cobrament a la targeta que l'usuari utilitzi com a mitjà de pagament, la reserva no podrà ser confirmada.

En aquells casos en què el sistema permet "Pagament via transferència Bancària" i l'USUARI així ho indiqués, aquest té l'obligació d'enviar una còpia del comprovant de la transferència bancària acreditant el pagament en un termini màxim indicat en el procés de compra a info@estiber.com

En el cas que no s'envii el comprovant dins el termini indicat la reserva quedarà automàticament anul·lada i haurà l'USUARI realitzar de nou la reserva si així ho desitja. Si l'USUARI hagués arribat a realitzar la transferència però no hagués enviat el comprovant de pagament quedant així anul·lada la reserva, Estiber es compromet a la devolució íntegra de l'import abonat.

Estiber no pot garantir ni el preu ni la disponibilitat de places d'un servei contractat que ha estat anul·lat, si amb posterioritat a l'anul·lació l'usuari torna a intentar la seva contractació.

En cas de no indicar-se un termini màxim per enviar el comprovant de la transferència aquest ha de ser enviat dins de les 24 hores des del moment de la realització de la reserva.

En el inopinat cas d'existir algun error tipogràfic o numèric a la nostra web que sigui manifest i evident per a qualsevol consumidor mitjà, Viatges Estiber actuarà amb la deguda diligència per esmenar-ho. Així mateix advertirà l'error a client a la major brevetat i li reintegrarà de manera immediata qualsevol pagament que hagi realitzat a Viatges Estiber a conseqüència de l'esmentat error en la publicació.

c) Confirmació de la reserva

La confirmació d'una reserva serà enviada per Estiber al client mitjançant correu electrònic en el qual figuren els elements essencials com ho són els serveis i productes contractats i la data de gaudi del servei.

d) Reserves Offline

En alguns allotjaments / serveis anunciats a la nostra web, la disponibilitat no és immediata, de manera que Estiber ha de comprovar amb els proveïdors la disponibilitat d'aquestes places prèviament a poder confirmar la reserva a l'usuari. Aquest procés és el que anomenem "Reserva offline". A les "Reserves offline" l'usuari no ha d'abonar cap import en sol·licitar la reserva. Un cop Estiber confirmi amb el proveïdor la disponibilitat d'aquestes places, Estiber sol·licitarà a l'usuari el pagament de la paga i senyal corresponent o l'import total de la mateixa segons condicions. Un cop abonat aquest import, la reserva quedarà automàticament confirmada.

e) Document de formalització (Bo)

Un cop l'Usuari realitzi el pagament sol·licitat per a la confirmació d'una reserva Estiber procedirà a remetre

la confirmació de la reserva a l'adreça de correu electrònic facilitada pel client, dins de les 24 hores següents a la finalització del procés de sol·licitud de reserva.

Aquesta confirmació serà enviada per Estiber al client mitjançant correu electrònic i en ella figuren els elements essencials com ho són els serveis i productes contractats i la data de gaudi del servei (Bons).

És obligació de l'usuari imprimir aquest BONS per presentar-los als diferents proveïdors de serveis, com ara hotels, estacions d'esquí, botigues de lloguer i altres.

Estiber no pot garantir un servei per part d'un proveïdor si l'usuari no presenta els Bons impresos. En cas que un proveïdor denegui un servei per la no presentació d'un BONO Estiber es compromet a retornar l'import corresponent a aquest servei sempre que el servei no hagi estat prestat i l'USUARI presenti prova de la denegació del servei.

5. COMUNICACIÓ AMB L'USUARI

L'usuari accepta que les comunicacions efectuades per part de Estiber referents a la seva reserva (enviament de bons, incidències, etc.) es realitzen a través del correu electrònic indicat pel propi client durant el procés de reserva, comproment-se a estar pendent del mateix.

En cas de no poder contactar amb el client per la citada via, Estiber tractarà de contactar amb el client per via telefònica a través del telèfon que hagi facilitat durant el procés de reserva, comproment-se a estar pendent del mateix.

El client es compromet a informar Estiber de qualsevol canvi en el seu correu electrònic i telèfon, ja estar pendent de tots dos mitjans de comunicació, fins que finalitzi el servei / viatge contractat per tal que Estiber pugui informar de les incidències o canvis sobrevinguts que puguin sorgir durant el mateix.

Estiber no serà responsable de les conseqüències que es derivin per la impossibilitat de comunicar al client de les incidències / canvis sobrevinguts, si aquesta impossibilitat es deu al fet que el client no ha complert amb el que indiquen els anteriors paràgrafs.

6. CONDICIÓ CONTRACTUAL

- La realització del viatge de skibus queda condicionada a la inscripció de 40 persones. En el cas que no es formi el grup, l'agència pot cancel·lar el viatge sense dret d'indemnització per al client sempre que l'agència els ho comunicui abans de 10 dies naturals abans de la data prevista de sortida.

- A la resta de viatges, excursions d'un dia, i / o altres serveis, comproveu en l'oferta si estan subjectes a la inscripció de grup mínim o no.

- Les fotografies exposades a la nostra pàgina web són genèriques de l'apartament / hotel seleccionat. Aquestes no es corresponen amb una tipologia concreta d'habitació / apartament, de manera que les fotografies exposades no són contractuals.

7. PREUS

El preu dels viatges combinats i altres serveis, oferts en aquesta web inclouen l'impost sobre el valor afegit quan és aplicable, i tots aquells serveis que consten com inclosos en l'oferta publicada.

Els preus no inclouen cap tipus d'assegurança (tret que expressament consti com inclòs en l'oferta). Tampoc inclouen les taxes ni les fiances dels apartaments, si bé seran informades al client durant el procés de reserva, ja que tots dos conceptes han de ser satisfets pel client en destinació al proveïdor del servei, i les fiances seran retornades al final d'allotjaments, un vegada comprovat el correcte estat de l'apartament pel proveïdor del servei.

Els preus no inclouen begudes, ni altres de cap tipus, ni, en general, tot allò que no consti com expressament inclòs en l'oferta de viatge.

En el inopinat cas d'existir algun error tipogràfic o numèric a la nostra web que sigui manifest i evident per a qualsevol consumidor mitjà, Viatges Estiber actuarà amb la deguda diligència per esmenar-ho. Així mateix advertirà l'error a client a la major brevetat i li reintegrarà de manera immediata qualsevol pagament que hagi realitzat a Viatges Estiber a conseqüència de l'esmentat error en la publicació.

8. ESTABLIMENTS D'ALLOTJAMENT

Llevat que una altra cosa s'indiqui en la web o al document de confirmació de la reserva:

- 1) En relació amb aquells països en què hi ha classificació oficial d'establiments hotelers o de qualsevol altre tipus d'allotjament, el fullet recull la classificació turística que s'atorga en el corresponent país.
- 2) L'horari d'ocupació de les habitacions depèn de les normes establertes a cada país i allotjament.
- 3) Les habitacions triples o quàdruples són generalment habitacions dobles a les que s'afegeix un o dos llits, que solen ser un sofà-llit o un plegatí, excepte en certs establiments on en lloc de llits addicionals es fan servir dos llits més grans.
- 4) En el cas d'allotjament en apartament, generalment, l'horari d'entrada serà a partir de les 17.00 hores i la sortida abans de les 11.00 hores.
- 5) En aquelles ofertes en què els nens tenen plaça gratuïta a l'hotel, el règim serà de només allotjament i les despeses que s'originin seran pagats directament a l'hotel pels clients.

9. TRANSPORT

1. El consumidor s'ha de presentar en el lloc indicat per a la sortida amb l'antelació indicada per l'agència.
2. Si el consumidor no pogués realitzar el viatge per no haver-se presentat amb l'antelació requerida, s'aplicarà el règim previst per a la falta de presentació a la sortida o, si escau, el previst en cas de desistiment del consumidor.
3. La pèrdua o dany que es produeixi en relació amb l'equipatge de mà o altres objectes que el consumidor porta amb ell i conserva sota la seva custòdia són del seu exclusiu compte i risc.
4. En el skibus cada client només podrà dur una maleta (tipus bossa) i el material d'esquí. No està permès portar caixes ni animals.
5. Durant el viatge en autocar, el client queda obligat a respectar la convivència pacífica amb els altres viatgers i a complir les normes pròpies de l'empresa transportista (no fumar, no menjar, no provocar aldarulls, etc.)

10. ASSEGURANÇA D'ANUL·LACIÓ I ASSEGURANÇA DE VIATGE.

Llevat que s'indiqui el contrari en l'oferta o publicitat del viatge, els nostres viatges no inclouen assegurança d'anul·lació ni de viatge. Consulteu a la nostra web les cobertures i condicions. En tot cas, la nostra agència recomana sempre la seva contractació.

Tingueu en compte que l'import abonat per a la contractació d'una assegurança o una garantia comercial no tindrà la consideració de reemborsable.

Anex II

Formulari informació normalitzada per a contractes de viatge combinat

La combinació de serveis de viatge que se li ofereix és un viatge combinat en el sentit del Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

Per tant, vostè gaudirà de tots els drets que s'apliquen en el marc de la UE als viatges combinats. La empresa Viatges Estiber, S.A. serà plenament responsable de la correcta execució del viatge combinat en el seu conjunt.

A més, com exigeix la legislació, la empresa Viatges Estiber, S.A. està coberta per una garantia per reemborsar-li els pagaments realitzats i, si el transport està inclòs al viatge, assegurar la seva repatriació en cas que incorri en insolvència.

Més informació sobre els seus principals drets d'acord amb el Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, aprovada pel Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

[Pòlissa assegurança de insolvència.](#)

Principals drets en virtut del text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre:

- Els viatgers rebran tota la informació essencial sobre el viatge combinat abans de celebrar el contracte de viatge combinat.

- Sempre hi haurà com a mínim un empresari responsable de la correcta execució de tots els serveis de viatge inclosos al contracte.

- Es proporcionarà als viatgers un número de telèfon d'emergència o les dades d'un punt de contacte on puguin contactar amb l'organitzador i, si s'escau, amb el minorista.

- Els viatgers podran cedir el viatge combinat a una altra persona, amb un preavís raonable i, si s'escau, amb subjecció al pagament de despeses addicionals.

- El preu del viatge combinat només es podrà augmentar si es produeixen despeses específiques (per exemple, en els preus de combustible) i està expressament estipulat al contracte, i en cap cas als últims vint dies anteriors a l'inici del viatge combinat. Si l'augment de preu excedeix del vuit per cent del preu del viatge combinat, el viatger podrà posar fi al contracte. Si l'organitzador es reserva el dret d'augmentar el preu, el viatger tindrà dret a una reducció del preu si disminueixen les despeses corresponents.

- Els viatgers podran posar fi al contracte sense pagar cap penalització i obtenir el reemborsament complet de tots els pagaments realitzats si es modifica significativament algun dels elements essencials del viatge combinat que no sigui el preu. Si l'empresari responsable del viatge combinat el cancel·la abans del seu inici, els viatgers tindran dret al reemborsament dels pagaments realitzats i, quan procedeixi, a una compensació.

- En circumstàncies excepcionals, per exemple en cas de que en el lloc de destinació existeixin greus problemes de seguretat que puguin afectar el viatge combinat, els viatgers podran posar fi al contracte abans de l'inici del viatge combinat, sense pagar cap penalització.

- A més, els viatgers podran posar fi al contracte en qualsevol moment abans de l'inici del viatge combinat mitjançant el pagament d'una penalització per terminació que sigui adequada i justificable.

- Si, després de l'inici del viatge combinat, no poden prestar-se elements significatius del mateix, hauran d'oferir-se al viatger fórmules alternatives adequades, sense cost addicional. Els viatgers podran posar fi al contracte sense pagar cap penalització en cas de no execució dels serveis quan això afecti substancialment a l'execució del viatge combinat i l'organitzador i, si escau, el minorista no aconseguixin solucionar el problema.

- Els viatgers també tindran dret a una reducció del preu i / o una indemnització per danys i perjudicis en cas de no execució o execució incorrecta dels serveis de viatge.

- L'organitzador i el detallista hauran de proporcionar assistència al viatger en cas que aquest es trobi en dificultats.

- Si l'organitzador o el detallista incorren en insolvència es procedirà al reemborsament dels pagaments.

En cas que l'organitzador o, si s'escau, el minorista incorrin en insolvència després de l'inici del viatge combinat i aquest inclogui el transport, es garantirà la repatriació dels viatgers. Viatges Estiber, S.A. ha subscrit una garantia de protecció envers la insolvència amb AXA SEGUROS GENERALES, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS. Si es deneguen serveis degut a la insolvència de Viatges Estiber, S.A., els viatgers podran posar-se en contacte amb aquesta entitat o, si s'escau, amb l'autoritat competent. L'Assegurat deurà comunicar a AXA el esdeveniment del sinistre dins del plaç màxim de set dies de haver-lo conegut. Per a això, els afectats per els riscos coberts per la present pòlissa d'Assegurances de Caució, podran contactar amb AXA a través de:

1. els telèfons 902.01.33.45 o 91.1111.95.44.
2. enviant un email al Dpto de Sinistres a l'adreça: aperturas.empresas@axa.es
3. presentant la seva reclamació directament en qualsevol de les oficines de AXA.

Els viatgers podran contactar amb aquest entitat o, si s'escau, amb la autoritat competent.

Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre (<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>).

Anex III

Condicions Generals del Contracte de viatges combinat

a) Contractació del viatge combinat

1. Informació precontractual

1. Abans que el viatger quedi obligat per qualsevol contracte de viatge combinat o oferta corresponent, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, lliuraran al viatger el formulari d'informació normalitzada pels contractes de viatge combinat, així com la resta de característiques i informació del viatge d'acord amb el que estableix la legislació vigent.

2. Les persones amb mobilitat reduïda que desitgin rebre informació precisa sobre la idoneïtat del viatge d'acord amb les seves necessitats especials, per tal de valorar la possibilitat i viabilitat de contractar el viatge d'acord amb les característiques del mateix, hauran de posar en coneixement de l'agència organitzadora o, si s'escau, de l'agència detallista, aquesta situació perquè se'ls pugui facilitar informació a tal efecte.

Segons el que estableix el Reglament CE 1107/2006, s'entén com a persona de mobilitat reduïda, tota persona la mobilitat de la qual per participar al viatge es trobi reduïda per motius de discapacitat física (sensorial o locomotriu, permanent o temporal), discapacitat o deficiència intel·lectual, o qualsevol altra causa de discapacitat, o per l'edat, i la situació requereixi una atenció adequada i l'adaptació a les seves necessitats particulars del servei posat a disposició de la resta de participants en el viatge.

3. La informació precontractual facilitada al viatger d'acord amb els apartats a), c), d), e) i g) de l'article 153.1 del Reial Decret Legislatiu 1/2007, formarà part integrant del contracte de viatge combinat i no es modificarà llevat que l'agència de viatges i el viatger ho acordin expressament. L'agència organitzadora i, si s'escau, l'agència detallista, abans de celebrar-se el contracte de viatge combinat, han de comunicar al viatger de manera clara, comprensible i destacada, tots els canvis de la informació precontractual.

2. Informació sobre disposicions aplicables a passaports, visats i vacunes

1. L'agència té el deure d'informar sobre les formalitats sanitàries necessàries per al viatge i l'estada, així com sobre les condicions aplicables als viatgers en matèria de passaports i de visats, inclòs el temps aproximat per a l'obtenció dels visats, i respondrà de la correcció de la informació que faciliti.

2. El viatger haurà d'obtenir la documentació necessària per a realitzar el viatge, inclòs el passaport i els visats i la referida a les formalitats sanitàries. Tots els danys que puguin derivar-se de la falta d'aquesta documentació seran del seu compte, i en particular, les despeses produïdes per la interrupció del viatge i la seva eventual repatriació.

3. Si l'agència accepta l'encàrrec del viatger de tramitar els visats necessaris per a alguna de les destinacions previstes a l'itinerari, podrà exigir el cobrament del cost del visat així com de les despeses de gestió pels tràmits que hagi de realitzar davant la representació diplomàtica o consular corresponent.

En aquest cas, l'agència respondrà dels danys que li siguin imputables.

3. Sol·licitud de reserva

1. El viatger que desitja contractar un viatge combinat realitza una "sol·licitud de reserva". Després d'aquesta sol·licitud, l'agència detallista o, si s'escau, l'agència organitzadora, es comprometen a realitzar les gestions oportunes per a obtenir la confirmació de la reserva.

2. Si el viatger sol·licita l'elaboració d'una proposta d'un viatge combinat a mida, l'agència podrà exigir l'abonament d'una quantitat per a la confecció del projecte. Si el viatger accepta l'oferta de viatge combinat elaborada per l'agència, la suma entregada s'imputarà al preu del viatge.

3. Si l'agència ha acceptat gestionar la reserva serà responsable dels errors tècnics que es produeixin en el sistema de reserva que li siguin atribuïbles i dels errors comesos durant el procés de reserva.

4. L'agència no serà responsable dels errors de la reserva atribuïbles al viatger o que siguin causats per circumstàncies inevitables i extraordinàries.

4. Confirmació de la reserva

La perfecció del contracte de viatge combinat es produeix amb la confirmació de la reserva. Des d'aquest instant el contracte de viatge combinat és d'obligat compliment per a ambdues parts.

5. Calendari de pagament

1. En el moment de la confirmació de la reserva el consumidor haurà d'abonar el [...] % del preu del viatge combinat, llevat que en el contracte de viatge combinat s'estableixi un import diferent.

2. El pagament del preu restant s'ha d'efectuar com a molt tard ... dies abans de la sortida, llevat que en el contracte de viatge combinat s'estableixi un calendari de pagaments diferent.

3. Si el viatger no compleix amb el calendari de pagaments, l'agència podrà resoldre el contracte i aplicar les regles establertes per a la resolució del viatge pel viatger abans de la sortida prevista a la Clàusula 13.

b) Regles aplicables a les prestacions del viatge combinat

6. Prestacions

Les prestacions que integren el contracte de viatge combinat resulten de la informació proporcionada al consumidor a la informació precontractual i no es modificaran excepte si l'agència de viatges i el viatger ho acorden expressament segons el que preveu la clàusula 1.3.

Amb antelació a l'inici del viatge, l'agència de viatges proporcionarà al viatger els rebuts, vals i bitllets necessaris per a la prestació de serveis.

7. Allotjament

Llevat que una altra cosa s'indiqui a la informació precontractual o a les condicions particulars del contracte:

a) En relació amb aquells països en què hi ha classificació oficial d'establiments hotelers o de qualsevol altre tipus d'allotjament, el fulletó recull la classificació turística que s'atorga al corresponent país.

b) L'horari d'ocupació de les habitacions depèn de les normes establertes a cada país i allotjament.

c) Les habitacions o cabines triples o quàdruples són generalment habitacions dobles a les que s'afegeix un o dos llits, que acostumen ser un sofà-llit o un llit plegable, excepte a certs establiments a on enlloc de llits addicionals es fan servir dos llits més grans.

8. Transport

1. El viatger s'ha de presentar al lloc indicat per a la sortida amb l'antelació indicada per l'agència de viatges.

2. La pèrdua o dany que es produeixi en relació amb l'equipatge de mà o altres objectes que el viatger porti amb sí mateix seran del seu exclusiu compte i risc mentre es trobin sota la custòdia del viatger.

9. Altres serveis

1. Per regla general, el règim de pensió completa inclou esmorzar continental, dinar, sopar i allotjament. El règim de mitja pensió, llevat que s'indiqui d'una altra manera, inclou esmorzar continental, sopar i allotjament. Per regla general, aquests àpats no inclouen les begudes.

2. Les dietes especials (vegetarianes o de règims especials) només es garanteixen si així consten a les necessitats especials acceptades per l'organitzador al contracte de viatge combinat.

3. La presència de mascotes només serà acceptada si així consta a les necessitats especials acceptades per l'organitzador al contracte de viatge combinat.

c) Drets i obligacions de les parts abans de l'inici del viatge

10. Modificació del contracte

1. L'agència organitzadora només podrà modificar les clàusules del contracte abans de l'inici del viatge si el canvi és insignificant i la pròpia agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, informen al viatger d'aquest canvi en suport durador de manera clara, comprensible i destacada.

2. Si abans de l'inici del viatge l'agència organitzadora es veu obligada a realitzar canvis substancials d'alguna de les principals característiques dels serveis del viatge o no pot complir amb algun requisit especial del viatger prèviament acceptat, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista ho posarà en coneixement del viatger sense demora, de manera clara, comprensible i destacada, en suport durador i la comunicació haurà de contenir:

- Les modificacions substancials proposades i, si s'escau, la seva repercussió en el preu;
- Un termini raonable perquè el viatger informi de la seva decisió;
- La indicació que si el viatger no comunica la decisió al termini indicat s'entendrà que rebutja la modificació substancial i que, per tant, opta per resoldre el contracte sense cap penalització; i
- Si l'agència pot oferir-lo, el viatge combinat substitutiu ofert i el seu preu.

El viatger podrà optar entre acceptar la modificació proposada o resoldre el contracte sense penalització. Si el viatger opta per resoldre el contracte podrà acceptar un viatge combinat substitutiu que, si s'escau, li ofereixi l'agència organitzadora o l'agència detallista. Aquest viatge substitutiu haurà de ser, si és possible, de qualitat equivalent o superior.

Si la modificació del contracte o el viatge substitutiu donen lloc a un viatge de qualitat o cost inferior, el viatger tindrà dret a una reducció adequada del preu.

En el cas que el viatger opti per resoldre el contracte sense penalització o no accepti el viatge combinat substitutiu ofert, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, reemborsaran tots els pagaments realitzats en concepte del viatge, en un termini no superior a catorze dies naturals a partir de la data de resolució del contracte. A aquests efectes, s'aplicarà el que disposen els apartats 2 al 6 de la clàusula 22.

11. Revisió del preu

1. Els preus només podran incrementar-se per part de l'agència fins als 20 dies naturals previs a

la sortida. A més, aquest increment només es podrà dur a terme per ajustar l'import del preu del viatge a les variacions:

a) Dels tipus de canvi de divises aplicables al viatge organitzat.

b) Del preu dels transports de passatgers derivat del combustible o d'altres formes d'energia.

c) Del nivell dels impostos o taxes sobre els serveis de viatge inclosos al contracte, exigits per tercers que no estan directament involucrats en l'execució del viatge combinat, incloses les taxes, impostos i recàrrecs turístics, d'aterratge i d'embarcament o desembarcament en ports i aeroports.

2. Al contracte s'indicarà la data en què s'han calculat els conceptes exposats en l'apartat anterior perquè el viatger tingui coneixement de la referència per calcular les revisions de preu.

3. L'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista notificaran l'augment al viatger, de forma clara i comprensible, amb una justificació d'aquest increment i li proporcionaran el seu càlcul en suport durador com a molt tard 20 dies abans de l'inici del viatge.

4. Només en el cas que l'increment del preu suposi un augment superior al 8% del preu del viatge, el viatger podrà resoldre el contracte sense penalització. En aquest cas és aplicable el que disposa la Clàusula 10.

5. El viatger tindrà dret a una reducció del preu del viatge per variacions produïdes en els conceptes detallats en els apartats a), b) i c) de la Clàusula 11.1. En aquests casos, l'agència organitzadora i, si s'escau, l'agència detallista, d'aquesta reducció del preu deduiran les despeses administratives reals de reemborsament al viatger.

12. Cessió de la reserva

1. El viatger podrà cedir la seva reserva a una persona que reuneixi totes les condicions requerides en el fulletó, programa o oferta de viatge combinat i en el contracte, per a realitzar el viatge combinat.

2. La cessió s'ha de comunicar, en suport durador, a l'agència organitzadora o, si s'escau, a l'agència detallista, amb una antelació mínima de 7 dies naturals a la data d'inici del viatge, la qual únicament podrà repercutir al viatger els costos efectivament suportats a causa de la cessió.

3. En tot cas, el viatger i la persona a qui hagi cedit la reserva responen solidàriament davant l'agència del pagament de la resta del preu, així com de qualsevol comissió, recàrrec i altres costos addicionals que pogués haver causat la cessió.

13. Resolució del viatge pel viatger abans de la sortida del viatge

1. El viatger podrà resoldre el contracte en qualsevol moment previ a l'inici del viatge i en aquest

cas, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, podran exigir-li que pagui una penalització que sigui adequada i justificable. Al contracte es podrà especificar una penalització tipus que sigui raonable basada en l'antelació de la resolució del contracte respecte a l'inici del viatge i en l'estalvi de costos i els ingressos esperats per la utilització alternativa dels serveis de viatge.

Si al contracte no es preveu una penalització tipus, l'import de la penalització per a la resolució equivaldrà al preu del viatge combinat menys l'estalvi de costos i els ingressos derivats de la utilització alternativa dels serveis de viatge.

Pel que en aquests casos, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, reemborsarà qualsevol pagament que s'hagués realitzat pel viatge combinat, menys la penalització corresponent.

2. No obstant, si concorren circumstàncies inevitables i extraordinàries a la destinació o a les immediacions que afectin significativament a l'execució del viatge o al transport dels passatgers al lloc de la destinació, el viatger podrà resoldre el contracte abans del seu inici sense cap penalització i amb dret a reemborsament de tots els pagaments a compte del viatge que hagués efectuat.

3. Aquests reemborsaments o devolucions, es realitzaran al viatger, descomptant la penalització corresponent en el cas de l'apartat 1 anterior, en un termini no superior a 14 dies naturals després de la finalització del contracte de viatge combinat.

14. Cancel·lació de viatge per l'organitzador abans de la sortida del viatge

Si l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, cancel·len el contracte per causes no imputables al viatger, hauran de reintegrar la totalitat dels pagaments realitzats pel viatger en un termini no superior a 14 dies naturals des de la terminació del contracte. L'agència no serà responsable de pagar cap compensació addicional al viatger si la cancel·lació es deu al fet que:

a) El nombre de persones inscrites per al viatge combinat és inferior al nombre mínim especificat al contracte i l'agència organitzadora, o, si s'escau, l'agència detallista, notifiquen al viatger la cancel·lació en el termini fixat en al mateix, que com a molt tard serà de:

o 20 dies abans de l'inici en cas de viatges de més de 6 dies de durada.

o 7 dies en viatges d'entre 2 i 6 dies.

o 48 hores en viatges de menys de 2 dies.

b) L'organitzador es veu en la impossibilitat d'executar el contracte per circumstàncies inevitables i extraordinàries i es notifica la cancel·lació al viatger sense demora indeguda abans de l'inici del viatge combinat.

15. Desistiment abans de l'inici del viatge en contractes celebrats fora de l'establiment

En el cas de contractes celebrats fora de l'establiment (entenen-se com a tals aquells definits a l'article 92.2 del Reial Decret Legislatiu 1/2007), el viatger podrà desistir del viatge contractat per

qualsevol causa i sense penalització, amb dret a devolució del preu abonat en concepte del viatge, dins dels 14 dies següents a la celebració del contracte.

d) Drets i obligacions de les parts després de l'inici del viatge

16. Deure de comunicació qualsevol falta de conformitat del contracte

Si el viatger observa que qualsevol dels serveis inclosos al viatge no s'executa de conformitat amb el contracte, el viatger haurà d'informar de la manca de conformitat a l'agència organitzadora o, si s'escau, a l'agència detallista sense demora indeguda, tenint en compte les circumstàncies del cas.

17. Esmena qualsevol falta de conformitat del contracte i no prestació, segons el convingut al contracte, d'una part significativa dels serveis de viatge

1. Si qualsevol dels serveis inclosos en el viatge no s'executa de conformitat amb el contracte, l'agència organitzadora i, si s'escau, l'agència detallista, hauran d'esmenar la falta de conformitat, excepte si resulta impossible o té un cost desproporcionat, tenint en compte la gravetat de la falta de conformitat i el valor dels serveis del viatge afectats. En cas que no s'esmeni la falta de conformitat serà d'aplicació el que disposa la Clàusula 22.

2. Si no concorre cap de les excepcions anteriors i una falta de conformitat no s'esmena en un termini raonable establert pel viatger o l'agència es nega a esmenar-la o requereix de solució immediata, el propi viatger podrà fer-ho i sol·licitar el reemborsament de les despeses necessàries a tal efecte.

3. Quan una proporció significativa dels serveis del viatge no es pugui prestar segons el convingut al contracte, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, oferiran sense cost addicional fórmules alternatives adequades per a la continuació normal del viatge i, també, quan el retorn del viatger al lloc de sortida no s'efectuï segons l'acordat.

Aquestes fórmules alternatives, si pot ser, hauran de ser de qualitat equivalent o superior i si són de qualitat inferior, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista aplicaran una reducció adequada del preu.

El viatger només pot rebutjar les alternatives ofertes si no són comparables a l'acordat en el viatge combinat o si la reducció de preu és inadequada.

4. Quan una falta de conformitat afecti substancialment a l'execució del viatge i l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista no l'hagin esmenat en un termini raonable establert pel viatger, aquest podrà posar fi al contracte sense pagar cap penalització i sol·licitar, en el seu cas, tant una reducció del preu com una indemnització pels danys i perjudicis causats, d'acord amb l'establert a la Clàusula 22.

5. Si no és possible trobar fórmules de viatge alternatives o el viatger les rebutja per no ser comparables a l'acordat al viatge o per ser inadequada la reducció de preu oferta, el viatger tindrà dret, tant a una reducció de preu com a una indemnització per danys i perjudicis, sense que es posi fi al contracte de viatge combinat, d'acord amb l'establert a la Clàusula 22.

6. En els casos detallats als apartats 4 i 5 anteriors, si el viatge combinat inclou el transport de passatgers, l'agència organitzadora i, si s'escau, l'agència detallista, estaran també obligades a oferir la repatriació al viatger en un transport equivalent sense dilacions indegudes i sense cost adicional.

18. Impossibilitat de garantir retorn segons el previst al contracte per circumstàncies inevitables i extraordinàries

1. Si és impossible garantir el retorn del viatger segons el previst al contracte degut a circumstàncies inevitables i extraordinàries, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, assumiran el cost de l'allotjament que sigui necessari, de ser possible de categoria equivalent, per un període no superior a tres nits per viatger, llevat que a la normativa europea de drets dels passatgers s'estableixi un període diferent.

2. La limitació de costos establerta a l'apartat anterior no és aplicable a les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda (tal com es defineixen a la clàusula 1.2 anterior) ni als seus acompanyants, a dones embarassades, a menors no acompanyats, ni tampoc a les persones amb necessitat d'assistència mèdica específica, si les seves necessitats particulars han estat participades a l'agència organitzadora o, si s'escau, a l'agència detallista, almenys 48 hores abans de l'inici del viatge.

19. Deure de col·laboració del viatger al normal desenvolupament del viatge

El viatger haurà de seguir les indicacions que li faciliti l'agència organitzadora, la detallista o els seus representants locals per a l'adequada execució del viatge, així com les reglamentacions que són d'aplicació general als usuaris dels serveis compresos al viatge combinat. En particular, en els viatges en grup guardarà el degut respecte als altres participants i observarà una conducta que no perjudiqui el normal desenvolupament del viatge.

20. Deure d'assistència de l'agència

1. L'agència organitzadora i, si s'escau, l'agència detallista, estan obligades a proporcionar una assistència adequada i sense demora indeguda al viatger en dificultats, especialment en el cas de circumstàncies extraordinàries i inevitables.

2. En concret aquesta assistència ha de consistir en:

a) Subministrament d'informació adequada de serveis sanitaris, autoritats locals i assistència consular; i

b) Assistència al viatger per establir comunicacions a distància i l'ajuda per trobar fórmules alternatives.

3. Si la dificultat s'ha originat intencionadament o per negligència del viatger, l'agència organitzadora i, si s'escau l'agència minorista, podran facturar un recàrrec raonable per l'esmentada assistència al viatger. Aquest recàrrec no podrà superar els costos reals en els que hagi incorregut l'agència.

e) Responsabilitat contractual per compliment defectuós o incompliment

21. Responsabilitat de les agències de viatge

1. L'agència organitzadora i l'agència detallista respondran solidàriament davant del viatger del correcte compliment del contracte de viatge combinat.

Qui respongui davant el viatger tindrà el dret de repetició enfront a l'operador a qui li sigui imputable l'incompliment o compliment defectuós del contracte en funció del seu respectiu àmbit de gestió del viatge combinat.

2. L'agència organitzadora i l'agència detallista respondran davant el viatger tant si executen elles mateixes les prestacions compreses en el viatge combinat com si les porten a terme els seus auxiliars o altres prestadors de serveis.

22. Dret a reducció del preu, indemnització i limitacions

1. El viatger tindrà dret a una reducció del preu adequada per qualsevol període durant el qual hi hagi hagut una falta de conformitat.

2. El viatger tindrà dret a rebre una indemnització adequada de l'organitzador o, si s'escau, del detallista per qualsevol dany o perjudici que pateixi com a conseqüència de qualsevol falta de conformitat del contracte.

3. El viatger no tindrà dret a una indemnització per danys i perjudicis si l'organitzador o, si s'escau, el detallista, demostren que la manca de conformitat és:

- a) Imputable al viatger;
- b) Imputable a un tercer aliè a la prestació dels serveis contractats i imprevisible o inevitable;
- c) Deguda a circumstàncies inevitables i extraordinàries.

4. Quan les prestacions del contracte de viatge combinat estiguin regides per convenis internacionals, les limitacions sobre l'abast o condicions de pagament d'indemnitzacions pels prestadors de serveis inclosos en el viatge s'aplicaran a les agències organitzadores i agències minoristes.

5. Quan les prestacions del contracte de viatge combinat no estiguin regides per convenis internacionals: (i) no es podran limitar contractualment les indemnitzacions que en el seu cas pugui correspondre pagar a l'agència per danys corporals o per perjudicis causats de forma intencionada o per negligència; i (ii) la resta d'indemnitzacions que puguin haver de pagar les agències quedaran limitades al triple del preu total del viatge combinat.

6. La indemnització o reducció de preu concedida en virtut del Reial Decret Legislatiu 1/2007 i la concedida en virtut dels reglaments i convenis internacionals relacionats a l'article 165.5 del mateix Reial Decret Legislatiu 1/2007, s'han de deduir una de l'altra per tal de evitar excés d'indemnització.

f) Reclamacions i accions derivades del contracte

23. Llei Aplicable

Aquest contracte de viatge combinat es regeix per l'acordat entre les parts i pel que estableixen aquestes condicions generals, a les normes autonòmiques vigent i aplicables, així com pel que disposa el Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i els Usuaris i altres lleis complementàries.

24. Reclamacions a l'agència

1. Sense perjudici de les accions legals que l'assisteixen, el viatger podrà efectuar per escrit reclamacions per la no execució o l'execució deficient del contracte davant l'agència detallista i/o l'agència organitzadora minorista detallista i / o organitzadora a les adreces postals i/o adreces de correu electrònic informades per les agències de viatges a tal efecte.

2. En el termini màxim de 30 dies, l'agència haurà de contestar per escrit les reclamacions formulades.

25. Resolució alternativa de conflictes

1. En qualsevol moment, el consumidor i l'agència podran demanar la mediació de l'administració competent o dels organismes que es constitueixin a tal efecte per trobar per sí mateixes una solució del conflicte que sigui satisfactòria per a ambdues parts.

2. El consumidor podrà dirigir les seves reclamacions a la Junta Arbitral de Consum que sigui competent. El conflicte es pot sotmetre a arbitratge si l'agència reclamada s'hagués adherit prèviament al sistema arbitral de consum (cas en el qual l'agència avisarà degudament de tal circumstància al consumidor) o, si l'agència malgrat no estar adherida accepta la sol·licitud d'arbitratge del consumidor .

No poden ser objecte de l'arbitratge de consum les reclamacions en què concorrin intoxicació, lesió, mort o hi hagi indicis racionals de delictes.

En cas de celebrar-se un arbitratge de consum, el laude que dicti el tribunal arbitral designat per la Junta Arbitral de Consum resoldrà la reclamació presentada amb caràcter definitiu i serà vinculant per a ambdues parts.

3. Si l'agència organitzadora i / o, si s'escau, l'agència detallista, estan adherides a algun sistema de resolució alternativa de litigis o hi estan obligades per alguna norma o codi de conducta, informaran d'aquesta circumstància al viatger abans de la formalització del contracte de viatge combinat.

26. Accions judicials

1. Si la controvèrsia no està sotmesa a arbitratge de consum, el viatger podrà reclamar en via judicial.

2. Les accions judicials derivades del contracte de viatge combinat prescriuen pel transcurs del termini de dos anys.

PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS.

Dades del responsable del tractament i de contacte de DPO

- Identitat: Viajes Estiber, S.A.
- Direcció/C. P: c/ Casanova 101, 08011 Barcelona, Spain
- Telèfon: 934548308
- E-mail: info@estiber.com

A) Finalitats del tractament

Viajes Estiber, S.A. tractarà la informació que ens proporcionen les persones interessades amb les següents finalitats:

- Gestionar qualsevol tipus de sol·licitud, suggeriment o petició sobre els nostres serveis professionals que ens formulin les persones interessades.
- Comunicacions comercials: Tractament de les seves dades amb la finalitat d'informar sobre activitats, articles d'interès i informació general sobre els nostres serveis via correu electrònic.
- Gestionar dades aportades pels candidats a un lloc de treball a través del Currículum Vitae (CV) o al formulari facilitat a la secció "Treballa amb nosaltres", amb la finalitat de procés de selecció i reclutament.

Vostè autoritza expressament a Viatges Estiber, S.A., perquè procedeixi al tractament de les seves dades per la finalitat indicada.

Viajes Estiber, S.A. tractarà les seves dades i informació aportada per als processos de selecció amb la més estricta confidencialitat, adoptant per a això les mesures tècniques i organitzatives necessàries per evitar la pèrdua, mal ús, alteració i / o accés no autoritzat. Conservació de les dades: Així mateix l'informem que Viatges Estiber, S.A. podrà conservar el seu Currículum Vitae pel termini màxim d'un any, conclòs el termini, es procedirà automàticament a la seva destrucció.

B). Criteris de conservació de les dades

- Gestió Currículum Vitae: Viatges Estiber, S.A. podrà conservar el seu Currículum Vitae pel termini màxim d'un any, conclòs el termini, es procedirà automàticament a la seva destrucció, en compliment del principi de qualitat de la dada.

- Comunicacions comercials: Les persones interessades, podran donar-se de baixa en els mateixos missatges al peu on posa "Donar-se de baixa"
- La resta de les dades seran conservades durant el temps que sigui necessari per complir amb les finalitats anteriorment descrites.

C). Legitimació

La base legal per al tractament de les dades és el consentiment de les persones interessades per:

- La tramitació i gestió de qualsevol sol·licitud d'informació o consulta sobre els nostres serveis professionals.
- L'enviament de comunicacions comercials dutes a terme per Viajes Estiber, S.A.
- L'enviament del seu currículum vitae.

D). Destinataris

No es cedeixen dades de caràcter personal a tercers, excepte disposició legal. Tampoc es realitzen transferències internacionals de dades a tercers països.

E). Procedència

Les dades de caràcter personal s'obtenen directament de les persones interessades i dels nostres col·laboradors. Les categories de dades de caràcter personal que ens proporciona nostres col·laboradors són les següents:

- Dades d'identificació.
- Adreces postals o electròniques.

No es tracten dades especialment protegides

F). Drets

Dret d'Accés, Rectificació i Supressió: Les persones interessades tenen dret a obtenir confirmació sobre si, en Viatges Estiber, S.A., Estem tractant dades personals que els concerneixin, o no. Les persones interessades tenen dret a accedir a les seves dades personals, així com a sol·licitar la rectificació de les dades inexactes o, si escau, sol·licitar la seva supressió quan, entre d'altres motius, les dades ja no siguin necessaris per als fins que van ser recollides.

Dret a la Limitació i Oposició: En determinades circumstàncies, els interessats podran sol·licitar la limitació del tractament de les seves dades, en aquest cas únicament els conservarem per a l'exercici o la defensa de reclamacions. En determinades circumstàncies i, per motius relacionats amb la seva situació particular, els interessats podran oposar-se al tractament de les seves dades. Viatges Estiber, S.A. deixarà de tractar les dades en aquest supòsit, excepte per motius legítims imperiosos, o per a l'exercici o la defensa de possibles reclamacions.

Aquests drets podran ser exercitats en

<https://www.corporate-ethicline.com/grupo-estiber>

G). Actualitzacions i modificacions

Viatges Estiber, S.A. es reserva el dret de modificar i / o actualitzar la informació sobre protecció de dades, quan sigui necessari per al correcte compliment del Reglament de Protecció de Dades. Si es produís alguna modificació, el nou text serà publicat en aquesta pàgina, on podrà tenir accés a la política actual. En cada cas, la relació amb els usuaris es regirà per les normes previstes en el moment precís en què s'accedeix al lloc web.

GENERAL CONDITIONS

IMPORTANT INFORMATION CONCERNING THE HEALTH SITUATION BY COVID-19

The traveller is responsible for strictly complying with all health and safety guidelines imposed by the destination country and by the various suppliers involved in the package.

The traveller is informed that **the agency is not responsible for any financial costs or personal consequences that may arise from the detection and/or treatment of Covid-19 disease that the traveller may suffer either at origin or at destination.** At the destination, the agency will provide assistance to the traveller in accordance with the provisions of Article 163.2 of RDL 1/2007 but will not assume any expenses derived from this personal circumstance from the client. If the illness is detected at origin and this prevents the traveller from travelling, as it is a personal circumstance, the cancellation penalty will be applied in accordance with the provisions of article 160.1 of RDL 1/2007. For all these reasons, and to minimise the impact of this circumstance, we recommend that the client contracts an optional insurance policy with Covid guarantees.

Likewise, the traveler is responsible for knowing the legal mobility limitations in their municipality, region, autonomous community, country, both of departure and destination. The travel agency is not responsible for the legal, economic or personal consequences derived from the negligence of the client in this regard when the transport has not been provided by the agency.

1. CONDITIONS OF USE OF THE WEBSITE

VIATGES ESTIBER, S. A. , (hereinafter ESTIBER) Registered in the Mercantile Registry of Barcelona, Date 14. 08. 86 Volume 7610, Book 6875 section 2ª Folio 50 Sheet 87731 Inscription 1ª, C. I. F A58220468, with title-license G. C. M. D. 134 granted by the General Direction of Tourism of the Generalitat, and social address in the street Casanova, number 101 low of Barcelona, telephone (+34) 934 548 308 and e-mail info@estiber. com, is the owner of the web [https://www. estiber.com](https://www.estiber.com) and [https://www. esquí. com](https://www.esquí.com) , through which it offers its products and services to the users of the web (hereinafter, the "Users", the "User", "Client", Clients", "Consumer" or "Consumers"). When accessing the contracting of services published in the present Web, the User declares to be of legal age and to have the necessary legal capacity for the contracting of the Services offered as much in his own name as, if the case, in name and on behalf of all the beneficiaries of the contracted services. The User is also responsible for the truthfulness and accuracy of the data provided to ESTIBER through the website. Likewise, the User undertakes not to use said website for illicit, improper or criminal purposes.

2. CONTRACT CONDITIONS

Through this website Users may perform: 1) a booking process of a loose touristic service, or 2) a booking process of a travel package, whose definition is in Article 151. 1. b.

of Royal Legislative Decree 1/2007, approving the Revised Text of the General Law for the Defence of Consumers and Users and other complementary laws.

Persons with reduced mobility: Persons with reduced mobility must inform the agency of this situation before applying for a reservation, in order to assess the possibility and viability of contracting the trip or service in accordance with its characteristics.

In accordance with the provisions of Regulation (EC) No 1107/2006, a person with reduced mobility is any person whose mobility is reduced when taking part in the journey due to physical disability (sensory or locomotory, permanent or temporary), intellectual disability or impairment, or any other cause of disability, or due to age, and whose situation requires appropriate attention and adaptation to their particular needs of the service made available to other participants in the journey.

3. TECHNICAL ORGANISATION AND LEGAL REGULATION.

The technical organization of the travel packages included in this website correspond to the travel agency Viatges Estiber, S. A. , whose data are in the section "CONDITIONS OF USE OF THE WEBSITE";

The contract of these travel packages is governed by that agreed between the parties, by the provisions of these general conditions and by the regional rules in force and applicable, as well as, by the provisions of Royal Legislative Decree 1/2007 of 16 November, approving the revised text of the General Law for the defense of consumers and users and other complementary laws.

In the event of the sale of individual tourist services, these will be governed by the provisions of its special regulations (if any), as well as by the general and special conditions of sale of each supplier.

4. PURCHASING PROCESS

a) Reservation request procedure

In order to book through our website, the following steps must be carried out:

1. Search according to the parameters desired by the user
2. Selection of the offer and, if applicable, of the options permitted by the offer, including the number of people and everything that the programme requests to make up the final offer.
3. Selection, if the user so wishes, of contracting a travel insurance or a travel and cancellation insurance, the general and particular conditions of which are published on our website.
4. Entry of user data and other participants of the trip or activity.
5. Confirmation of the purchase by the user.
6. Introduction of payment data and choice of payment method (when the concrete offer allows choice) and acceptance of the general conditions and data protection policy.

If, during the booking process and before its completion, the user detects that he has made an error in the data entry, he must go back to the corresponding screen where he can correct or start the booking process again.

At the end of the reservation, and so that the purchase process can continue, the customer must accept the general conditions in the link provided for it.

b) Payment of the price and confirmation of the reservation

Once the booking process is completed, if the bank accepts payment of the deposit or, if applicable, the full amount of the trip or service (as appropriate and duly informed to the client during the booking process), on the card provided by the client, the confirmation of the reservation will be sent to the email address provided by the client, within 24 hours after completion of the booking process.

In those cases in which the system allows fractional payment, the entire reservation must be paid before the start of the trip or activity. You will find the payment schedule in your booking confirmation.

The agency may terminate the contract and apply the rules established for withdrawal before departure if the consumer fails to make any of the scheduled payments within the period that the agency has communicated.

Also, if the bank does not authorize the collection on the card that the user uses as a means of payment, the reservation can not be confirmed.

In those cases in which the system allows "Payment via Bank Transfer"; and the USER so indicates, the USER has the obligation to send a copy of the proof of the Bank Transfer accrediting said payment in a maximum term indicated in the purchase process to info@estiber.com.

In the event that the receipt is not sent within the period indicated, the reservation will be automatically cancelled and the USER will have to make the reservation again if so desired. If the USER had managed to make the transfer but had not sent the receipt of payment, thus cancelling the reservation, Estiber commits itself to the full refund of the amount paid.

Estiber cannot guarantee neither the price nor the availability of places for a contracted service that has been cancelled, if after the cancellation the user attempts to contract it again.

In case of not indicating a maximum term to send the receipt this one must be sent within 24 hours from the moment of reservation.

In the unexpected case of a typographical or numerical error on our website that is manifest and evident to any average consumer, Viajes Estiber will act with due diligence to correct it. It will also warn the customer of the error as soon as possible and will immediately refund any payment made to Viajes Estiber as a result of the aforementioned error in the publication.

c) Confirmation of the reservation

The confirmation of a reservation will be sent by Estiber to the client by means of electronic mail in which the essential elements such as the contracted services and products and the date of enjoyment of the service appear.

d) Offline Reserves.

In some accommodations services advertised on our website, availability is not immediate, so Estiber must check with suppliers the availability of such places before being able to confirm the reservation to the user. This process is what we call "offline Reservation".

In the "Offline Reservations" the USER does not have to pay any amount when requesting the reservation. Once Estiber confirms with the supplier the availability of these places, Estiber will request to the USER the payment of the corresponding deposit or the total amount of the same according to conditions. Once this amount has been paid, the reservation will be automatically confirmed.

e) Formalization document (Voucher)

Once the User makes the payment requested for the confirmation of a reservation Estiber will proceed to send the confirmation of the reservation to the e-mail address provided by the client, within 24 hours following the completion of the reservation request process.

Said confirmation will be sent by Estiber to the client by e-mail and it includes the essential elements such as the services and products contracted and the date of enjoyment of the service (Vouchers).

It is the USER'S obligation to print the Vouchers in order to present them to the different service providers, such as hotels, ski resorts, rental shops and others.

Estiber cannot guarantee a service from a provider if the USER does not present the printed vouchers. In the event that a provider denies a service for not presenting a voucher, Estiber is committed to return the amount corresponding to said service, as long as the service has not been provided and the USER presents proof of the denial of the service.

5. COMMUNICATION WITH THE USER

The USER accepts that the communications made by Estiber regarding its reservation (sending of vouchers, incidents, etc.) are made through the e-mail indicated by the client during the reservation process, committing to be aware of it.

In the event of not being able to contact the client by the aforementioned means, Estiber will try to contact the client by telephone via the telephone number provided during the booking process, and undertakes to keep an eye on it.

The customer undertakes to inform ESTIBER of any changes in their email and telephone, and to be aware of both means of communication, until the end of the service/trip contracted so that ESTIBER can inform you of any incidents or changes that may occur during the trip.

Estiber will not be responsible for the consequences derived from the impossibility of communicating to the client the incidences/changes that have occurred, if this impossibility is due to the fact that the client has not complied with what is indicated in the previous paragraphs.

6. CONTRACTUAL CONDITION

- The skibus trip is subject to the registration of 30 people. In the event that the group is not formed, the agency may cancel the trip without right of compensation for the client provided that the agency informs you before 10 natural days before the scheduled date of departure.

- On all other trips, day trips, and/or other services, check in the offer whether they are subject to minimum group registration or not.

- The photographs displayed on our website are generic of the selected apartment / hotel. These do not correspond to a specific type of room / apartment, so the photographs displayed are not contractual.

7. PRICES

The price of travel packages and other services offered on this website include value added tax where applicable, and all those services listed as included in the published offer.

The prices do not include any type of insurance (unless expressly stated as included in the offer). They do not include the taxes nor the deposits of the apartments, although they will be informed to the client during the process of reservation, since both concepts must be satisfied by the client

once on destination to the provider of the service, and the deposits will be returned at the end of the lodging, once verified the correct state of the apartment by the provider of the service.

The prices do not include drinks, or extras of any kind, or, in general, everything that is not specifically included in the travel offer.

In the unexpected case of a typographical or numerical error on our website that is manifest and evident to any average consumer, Viajes Estiber will act with due diligence to correct it. It will also warn the customer of the error as soon as possible and will immediately refund any payment made to Viajes Estiber as a result of the aforementioned error in the publication.

8. ACCOMMODATION FACILITIES

Unless otherwise indicated on the website or in the booking confirmation document:

- 1) In relation to those countries in which there is an official classification of hotel establishments or any other type of accommodation, the brochure collects the tourist classification granted in the corresponding country.
- 2) The time of occupancy of the rooms depends on the standards established in each country and accommodation.
- 3) Triple or quadruple rooms are generally double rooms to which one or two beds are added, usually a sofa-bed or a folding bed, except in certain establishments where two larger beds are used instead of additional beds.
- 4) In the case of apartment accommodation, generally, the entry time will be from 17. 00 hours and departure before 11. 00 hours.
- 5) In those offers in which the children have free place in the hotel, the regime will be of only lodging and the expenses that originate will be paid directly to the hotel by the clients.

9. TRANSPORT

1. The consumer must be present at the place indicated for departure in advance as indicated by the agency.
2. If the consumer is unable to make the journey because he has not presented himself on the required time, the procedure laid down for failure to present himself on departure or, where appropriate, the procedure laid down in the case of withdrawal by the consumer, shall apply.
3. The loss or damage occurring in relation to hand luggage or other objects that the consumer carries with him and keeps in his custody are at his sole risk and expense.
4. In the skibus each client will only be able to carry one suitcase (bag type) and the ski equipment. Boxes and animals are not allowed.
5. During the trip by coach, the customer is obliged to respect the peaceful coexistence with other passengers and to comply with the rules of the carrier (no smoking, no eating, no rioting, etc.).

10. CANCELLATION INSURANCE AND TRAVEL INSURANCE.

Unless otherwise stated in the offer or advertising of the trip, our trips do not include cancellation or travel insurance. Consult our website for coverage and conditions. In any case, our agency always recommends contracting insurance.

Please note that the amount paid for contracting insurance or a commercial guarantee will not be considered refundable.

Annex II

Standard information form for package travel contracts.

The combination of travel services offered is a travel package in the sense of the consolidated text of the General Law for the Defence of Consumers and Users and other complementary laws, approved by Royal Legislative Decree 1/2007, of 16 November.

You will therefore enjoy all the rights that apply within the EU framework to travel packages. The company Viajes Estiber. S. A. will be fully responsible for the correct execution of the package as a whole.

In addition, as required by law, Viajes Estiber, S. A. is covered by a guarantee to reimburse you for any payments made and, if transport is included in the trip, to ensure your repatriation in the event that it is declared insolvent.

More information on their main rights under the revised text of the General Law for the Defence of Consumers and Users and other complementary laws, approved by Royal Legislative Decree 1/2007 of 16 November.

[Solvency guarantee insurance policy](#)

Main rights under the revised text of the General Law for the Defence of Consumers and Users and other complementary laws, approved by Royal Legislative Decree 1/2007, of 16 November:

- Travellers will receive all essential information about the package before concluding the package contract.
- There shall always be at least one employer responsible for the proper performance of all travel services included in the contract.
- Travellers will be provided with an emergency telephone number or contact details of a point of contact where they can contact the organiser and, where appropriate, the retailer.
- Passengers may transfer the package to another person with reasonable notice and, where appropriate, subject to payment of additional expenses.
- The price of the package may only be increased if specific expenses are incurred (e. g. in fuel prices) and is expressly stipulated in the contract, and in no case in the last twenty days prior to the start of the package. If the price increase exceeds eight percent of the package price, the

traveler may terminate the contract. If the organizer reserves the right to increase the price, the traveler will be entitled to a price reduction if the corresponding costs are reduced.

Passengers may terminate the contract without paying any penalty and obtain full reimbursement of all payments made if any of the essential elements of the package other than the price are significantly altered. If the employer responsible for the package cancels it before the start of the package, travellers will be entitled to a refund of the payments made and, where appropriate, compensation.

- In exceptional circumstances, for example where there are serious security problems at the place of destination which may affect the package, passengers may terminate the contract before the start of the package, without paying any penalty.
- In addition, travellers may terminate the contract at any time before the start of the package by paying an appropriate and justifiable termination penalty. If, after the start of the package, significant elements of the package cannot be carried out, the traveller shall be offered suitable alternative formulas at no additional cost. Passengers may terminate the contract without paying any penalty in case of non-performance of services when this substantially affects the execution of the package and the organizer and, where appropriate, the retailer fails to solve the problem.
- Passengers shall also be entitled to a price reduction and/or compensation of damages in the event of non-performance or incorrect performance of travel services.
- The organiser and the retailer must provide assistance to the traveller in the event of difficulties. If the organizer or retailer becomes insolvent, the payments will be reimbursed. Should the organizer or, where applicable, the retailer becomes insolvent after the start of the package and the package includes transport, the repatriation of the travellers will be guaranteed. Viajes Estiber, S. A. has signed a guarantee of protection against insolvency with AXA SEGUROS GENERALES, S. A. DE SEGUROS Y REASEGUROS. If services are denied due to the insolvency of Viajes Estiber, S. A. travellers may contact this entity or, where appropriate, the competent authority. The Insured must notify AXA of the occurrence of the loss within a maximum of seven days of becoming aware of it.

For this purpose, those affected by the risks covered by this surety insurance policy may contact AXA through:

1. Telephone numbers 902. 01. 33. 45 or 91. 1111. 95. 44.
2. by sending an email. I to the Claims Department at the following address: aperturas.empresas@axa.es
3. by submitting your claim directly to one of AXA's offices.
4. passengers may contact that entity or, where appropriate, the competent authority.

Consolidated text of the General Law for the Defence of Consumers and Users and other complementary laws, approved by Royal Legislative Decree 1/2007, of 16 November. (<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>).

Annex III

General Conditions of the Package Travel Contract

a) Contracting of the package trip

1. Pre-contractual information

1. Before the traveller is bound by any travel package contract or corresponding offer, the organising agency or, where appropriate, the retail agency, shall provide the traveller with the standard information form for travel package contracts, as well as the other characteristics and information of the journey in accordance with the provisions of the legislation in force.

2. Persons with reduced mobility who wish to receive precise information on the suitability of the journey in accordance with their special needs, in order to assess the possibility and feasibility of contracting the journey in accordance with the characteristics of the journey, should inform the organising agency or, where appropriate, the retail agency, of this situation so that they can be provided with information for this purpose.

According to Regulation (EC) No 1107/2006, a person with reduced mobility is any person whose mobility is reduced in order to take part in the journey due to physical disability (sensory or locomotory, permanent or temporary), intellectual disability or impairment, or any other cause of disability, or due to age, and whose situation requires appropriate attention and adaptation to their particular needs of the service made available to other participants in the journey.

3. The precontractual information provided to the traveller in accordance with paragraphs a), c), d), e) and g) of article 153. 1 of Legislative Royal Decree 1/2007, will form an integral part of the travel package contract and will not be modified unless the travel agency and the traveller expressly agree. The organizing agency and, where appropriate, the retail agency, prior to the conclusion of the package holiday contract, shall communicate to the traveller in a clear, understandable and prominent manner all changes to the pre-contractual information.

2.- Information on provisions applicable to passports, visas and vaccines

1. The agency has the duty to report on the health formalities necessary for travel and stay, as

well as on the conditions applicable to travellers regarding passports and visas, including the approximate time for obtaining visas, and will be responsible for the correctness of the information it provides.

2. The traveler must obtain the necessary documentation to go on the trip, including the passport and visas and health formalities. Any damage that may result from the lack of such documentation shall be at their own expense, and in particular the expenses incurred by the interruption of the journey and your possible repatriation.

3. If the agency accepts the traveller's order to process the necessary visas for one of the destinations provided for in the itinerary, it may charge the cost of the visa as well as the management costs for the formalities to be carried out with the corresponding diplomatic or consular representation.

In this case, the agency will be liable for any damage attributable to it.

3. Reservation request

1. The traveler who wants to hire a travel package makes a "reservation request". Following this request, the retail agency or, where appropriate, the organizing agency, is committed to make the necessary arrangements to obtain confirmation of the reservation.

2. If the traveler requests the development of a proposal for a tailor-made package, the agency may require the payment of an amount for the preparation of the project. If the traveler accepts the package offer prepared by the agency, the amount delivered will be charged to the price of the trip.

3. If the agency has agreed to manage the booking of this travel package, it shall be responsible for technical errors in the booking system attributable to it and for errors made during the reservation process.

4. The agency will not be responsible for booking errors attributable to the traveler or those that are caused by unavoidable and extraordinary circumstances.

4. Confirmation of reservation

The perfection of the package contract occurs with the confirmation of the reservation. From that moment on, the travel package contract is binding on both parties.

5. Payment Calendar

1. At the time of confirmation of the reservation the consumer must pay 30% of the price of the package, unless the contract for the package provides for a different amount.

2. Payment of the remaining price must be made no later than 30 days before departure, unless a different payment schedule is established in the package contract.

3. If the traveler does not comply with the payment schedule, the agency may terminate the contract and apply the rules established for the termination of travel by the traveler prior to departure provided in Clause 13.

b) Rules applicable to package travel benefits

6. Benefits

The services included in the travel package contract result from the information provided to the consumer in the pre-contractual information and will not be modified unless the travel agency and the traveler expressly agree as provided in Clause 1. 3.

Prior to the start of the trip, the travel agency will provide the traveler with the necessary receipts, vouchers and tickets for the provision of services.

7. Accommodation

Unless otherwise stated in the pre-contractual information or in the particular conditions of the contract:

a) In relation to those countries in which there is an official classification of hotel establishments or any other type of accommodation, the brochure includes the tourist classification granted in the corresponding country.

b) The schedule of occupation of the rooms depends on the norms established in each country and lodging.

c) Triple or quadruple rooms or cabins are generally double rooms to which one or two beds are added, usually a sofa-bed or folding-bed, except in certain establishments where two larger beds are used instead of additional beds.

8. Transport

1. The traveler must arrive at the place indicated for departure with the advance notice given by the travel agency.

2. Loss or damage to hand luggage or other objects carried by the passenger shall be at the passenger's sole risk and expense while in the passenger's custody.

9. Other services

1. As a general rule, full board includes continental breakfast, lunch, dinner and accommodation. The half-board regime, unless otherwise indicated, includes continental breakfast, dinner and accommodation. As a general rule, such foods do not include beverages

2. Special diets (vegetarian or special requirements) are only guaranteed if this is stated in the special needs accepted by the organizer in the travel package contract.

3. The presence of pets will only be accepted if so stated in the special needs accepted by the organizer in the travel package contract.

c) Rights and obligations of the parties prior to the commencement of the journey

10. Modification of the contract

1. The organizing agency may only modify the clauses of the contract before the start of the trip if the change is insignificant and the organizing agency itself or, where appropriate, the retail agency, informs the traveler of the change on durable support in a clear, understandable and prominent manner.

2. If before the start of the trip the organizing agency is obliged to make substantial changes in any of the main characteristics of the travel services or can not meet any special requirements previously accepted, the organizing agency or, where appropriate, the retail agency will inform the traveler without delay, in a clear, understandable and prominent manner, on durable support and the communication must contain:

- The substantial modifications proposed and, if appropriate, their impact on the price;
- A reasonable time for the traveler to respond and communicate his decision;
- The indication that if the passenger does not communicate the decision within the period indicated, it shall be understood that he rejects the substantial modification and therefore chooses to terminate the contract without penalty; and
- If the agency can offer it, the substitutive package offered and its price.

The passenger may choose between accepting the proposed modification or terminating the contract without penalty. If the traveler chooses to terminate the contract, he or she may accept a substitute package offered by the organizing agency or the retail agency, as the case may be. Such a substitute journey should, if possible, be of equivalent or superior quality.

If the modification of the contract or the substitute trip results in a trip of lower quality or cost, the traveler is entitled to an appropriate price reduction.

In the event that the traveler chooses to terminate the contract without penalty or does not accept the substitute package offered, the organizing agency or, where appropriate, the retail agency, will reimburse all payments made for the trip, within a period not exceeding fourteen calendar days from the date of termination of the contract. For this purpose, the provisions of paragraphs 2 to 6 of Clause 22 shall apply.

11. Price review

1. Prices may only be increased by the agency up to 20 calendar days prior to departure. In addition, such an increase may only be carried out in order to adjust the amount of the price of the journey to the variations:

a) the exchange rates applicable to the package.

b) the price of passenger transport derived from fuel or other forms of energy.

c) the level of taxes or charges on the travel services included in the contract, levied by third parties not directly involved in the execution of the package, including tourist, landing and embarkation/disembarkation fees, taxes and surcharges at ports and airports.

2. The contract shall indicate the date on which the concepts set out in the previous section have been calculated so that the traveller is aware of the reference for calculating price revisions.
3. The organising agency or, where appropriate, the retail agency shall notify the traveller of the increase in a clear and comprehensible manner, with a justification for this increase and shall provide the traveller with its calculation on durable support no later than 20 days before the start of the journey.
4. Only in the event that the increase in price means an increase of more than 8% of the price of the trip, the traveler may terminate the contract without penalty. In such case the provisions of Clause 10 shall apply.
5. The passenger shall be entitled to a reduction in the price of the journey due to variations in the concepts detailed in paragraphs a), b) and c) of Clause 11. 1. In such cases, the organising agency and, where appropriate, the retail agency, shall deduct from this reduction in price the actual administrative costs of reimbursing the passenger.

12. Cession of the reservation

1. The traveler may transfer his or her reservation to a person who meets all the conditions required in the brochure, program or package offered, as well as in the contract to use the travel package instead.
2. The transfer must be communicated, on a durable medium, to the organizing agency or, where appropriate, to the retail agency, at least 7 calendar days before the start of the trip, which may only pass on to the traveler the costs actually that result from this change.
3. In any case, the traveller and the person to whom the reservation has been ceded to are responsible to the agency for the payment of the rest of the price, as well as for any commission, surcharge and other additional costs that may have been caused by the change.

13. Resolution of the trip by the traveler before departure of the trip

1. The traveler may terminate the contract at any time prior to the start of the trip and in such a case, the organizing agency or, where appropriate, the retail agency, may require you to pay a penalty that is appropriate and justifiable. The contract may specify a reasonable standard penalty based on the notice of termination of the contract with respect to the commencement of the journey and the expected cost savings and revenues from the alternative use of travel services.

If the contract does not provide for a standard penalty, the amount of the penalty for termination shall be equal to the price of the package minus the cost savings and revenue arising from the alternative use of the travel services.

Therefore, in such cases, the organizing agency or, where appropriate, the retail agency, will reimburse any payment that would have been made for the package, minus the corresponding penalty.

2. However, if there are unavoidable and extraordinary circumstances at or in the immediate vicinity of the destination which significantly affect the performance of the journey or the carriage of passengers to the place of destination, the passenger may terminate the contract before its commencement without penalty and with the right to reimbursement of all payments on account of the journey he has made.

3. Such reimbursements or returns shall be made to the passenger, discounting the corresponding penalty in the case of paragraph 1 above, within a period of no more than 14 calendar days after the termination of the travel package contract.

14. Cancellation of trip by the organizer prior to departure of the trip

If the organizing agency or, where appropriate, the retail agency, cancels the contract for reasons

not attributable to the traveler, he must refund all payments made by the traveler within a period not exceeding 14 calendar days from the termination of the contract. The agency will not be liable to pay any additional compensation to the traveler if the cancellation is due to that:

a) The number of people registered for the package is less than the minimum number specified in the contract and the organizing agency, or where appropriate, the retail agency, notify the traveler of the cancellation within the deadline set therein, which at the latest will be of:

or 20 days before the start in case of trips of more than 6 days duration.

or 7 days on 2 to 6 day trips.

or 48 hours on trips of less than 2 days.

b) The organizer is unable to execute the contract due to unavoidable and extraordinary circumstances and the traveler is notified of the cancellation without undue delay before the start of the package.

15. Withdrawal prior to commencement of travel for off-premises contracts

In the case of contracts concluded outside the establishment (understood as those defined in article 92. 2 of Royal Legislative Decree 1/2007), the traveller may cancel the contracted trip for any reason and without penalty, with the right to a refund of the price paid for the trip, within 14 days following the conclusion of the contract.

d) Rights and obligations of the parties after the commencement of the journey

16. Duty to give notice of any lack of conformity of the contract

If the traveller observes that any of the services included in the journey is not carried out in accordance with the contract, the traveller shall inform the organising agency or, where appropriate, the retail agency of the lack of conformity without undue delay, taking into account the circumstances of the case.

17. Remedying any lack of conformity of the contract and failure to provide, as agreed in the contract, a significant part of the travel services

1. If any of the services included in the trip is not performed in accordance with the contract, the organizing agency and, where appropriate, the retail agency, must remedy the lack of conformity, except if it is impossible or has a disproportionate cost, taking into account the seriousness of the lack of conformity and the value of the services of the trip affected. If the lack of conformity is not remedied, the provisions of Clause 22 shall apply.

2. If none of the above exceptions apply and a lack of conformity is not remedied within a reasonable period established by the traveller or the agency refuses to remedy it or requires immediate solution, the traveller may do so himself and request reimbursement of the necessary expenses for that purpose.

3. Where a significant proportion of the travel services cannot be provided as agreed in the contract, the organising agency or, where appropriate, the retail agency shall, at no additional cost, offer suitable alternative formulas for the normal continuation of the journey and also where the return of the traveller to the place of departure is not carried out as agreed.

Such alternative formulas shall, if possible, be of equivalent or superior quality and if they are of inferior quality, the organising agency or, where appropriate, the retail agency shall apply an appropriate price reduction.

The traveler may only reject the alternatives offered if they are not comparable to what was agreed in the package or if the price reduction is inadequate.

4. When a lack of conformity substantially affects the execution of the trip and the organizing agency or, as the case may be, the retail agency have not remedied it within a reasonable period established by the traveler, the traveler may terminate the contract without paying any penalty and request, where appropriate, both a reduction in the price and compensation for damages caused, in accordance with the provisions of Clause 22.

5. If it is not possible to find alternative travel formulas or the traveler rejects because they are not comparable to what was agreed in the trip or because the price reduction offered is inadequate, the traveler will be entitled to both a price reduction and compensation for damages, without terminating the package contract, in accordance with the provisions of Clause 22.

6. In the cases detailed in paragraphs 4 and 5 above, if the package includes the transport of passengers, the organising agency and, where appropriate, the retail agency, shall also be obliged to offer repatriation to the traveller in an equivalent transport without undue delay and at no additional cost.

18. Inability to guarantee return as foreseen in the contract due to unavoidable and extraordinary circumstances

1. If it is impossible to guarantee the return of the traveller as provided for in the contract due to unavoidable and extraordinary circumstances, the organising agency or, where appropriate, the retail agency, shall bear the cost of the necessary accommodation, if possible of equivalent category, for a period not exceeding three nights per traveller, unless a different period is provided for in the European legislation on passenger rights.

2. The cost limitation set out in the previous paragraph shall not apply to disabled persons or persons with reduced mobility (as defined in Clause 1. 2 above) or their accompanying persons, pregnant women, unaccompanied minors, or persons in need of specific medical assistance, if their particular needs have been shared with the organising agency or, where appropriate, with the retail agency, at least 48 hours before the start of the journey.

19. Duty of collaboration of the traveller to the normal development of the trip

The traveller must follow the instructions provided by the organizing agency, the retailer or their local representatives for the proper execution of the trip, as well as the regulations that are generally applicable to users of the services included in the package. In particular, when travelling in groups, he shall show due respect for the other participants and observe conduct which does not prejudice the normal conduct of the journey.

20. Duty of care from part of the agency

1. The organising agency and, where appropriate, the retail agency, are obliged to provide adequate assistance without undue delay to the traveller in difficulty, especially in the case of extraordinary and unavoidable circumstances.

2. In particular, such assistance should consist of:

a) Provision of adequate information from health services, local authorities and consular assistance; and

b) Assistance to the traveller in establishing remote communications and assistance in finding alternative formulas.

3. If the difficulty was caused intentionally or by the negligence of the traveler, the organizing agency and, where appropriate, the retail agency, may charge a reasonable surcharge for such assistance to the traveler. This surcharge may not exceed the actual costs incurred by the agency.

e) Contractual liability for defective performance or non-performance

21. Responsibility of travel agencies.

1. The organising agency and the retail agency shall be severally liable to the traveller for the correct fulfilment of the package contract.

Whoever responds to the passenger will have the right of repetition against the operator who is responsible for the breach or defective performance of the contract depending on their respective scope of management of the package.

2. The organizing agency and the retail agency shall be liable to the traveller whether they carry out the services included in the package themselves or whether they are carried out by their auxiliaries or other service providers.

22. Right to price reduction, compensation and limitations

1. The traveller shall be entitled to a reduction of the appropriate price for any period during which there has been a lack of conformity.
2. The traveller shall be entitled to receive adequate compensation from the organizer or, as the case may be, the retailer for any loss or damage suffered as a result of any lack of conformity of the contract.
3. The traveler will not be entitled to compensation for damages if the organizer or, where appropriate, the retailer, prove that the lack of conformity is:
 - a) Imputable to the traveller;
 - b) Attributable to a third party not involved in the provision of the contracted services and unforeseeable or unavoidable; or,
 - c) Due to unavoidable and extraordinary circumstances.
4. Where the provisions of the travel package contract are governed by international conventions, limitations on the scope or conditions of payment of compensation by the service providers included in the travel package shall apply to organising agencies and retail agencies.
5. When the benefits of the package travel contract are not governed by international conventions:
 - (i) no contractual limit may be placed on the compensation to which the agency may be entitled to pay for bodily injury or damage caused intentionally or through negligence; and (ii) any other compensation which the agencies may have to pay shall be limited to three times the total price of the package.
6. The compensation or price reduction granted under Royal Legislative Decree 1/2007 and that granted under the regulations and international conventions listed in Article 165. 5 of the same Royal Legislative Decree 1/2007, will be deducted from each other in order to avoid overcompensation.

f) Claims and actions arising under the contract

23. Applicable Law

This travel package contract is governed by what is agreed between the parties and by what is established in these general conditions, in the autonomous regulations in force and applicable, as well as by the provisions of Royal Legislative Decree 1/2007, of 16 November, approving the revised text of the General Law for the Defence of Consumers and Users and other complementary laws.

24. Complaints to the agency

1. Without prejudice to the legal actions that assist him, the traveller may make written claims for the non-execution or deficient execution of the contract to the retail agency and/or the retail organizing agency and/or organizer to the postal addresses and/or e-mail addresses informed by

the travel agencies to that effect.

2. Within 30 days, the agency must reply in writing to the complaints made.

25. Alternative dispute resolution

1. At any time, the consumer and the agency may seek the mediation of the competent administration or bodies set up for that purpose in order to find for themselves a solution to the dispute which is satisfactory to both parties.

2. Consumers may address their claims to the competent Consumer Arbitration Board. The dispute may be submitted to arbitration if the agency complained of had previously adhered to the consumer arbitration system (in which case the agency will give due notice to the consumer) or if the agency, although not adhered to, accepts the consumer's request for arbitration. Claims involving intoxication, injury, death or rational indications of a crime may not be subject to consumer arbitration.

In the event of a consumer arbitration, the award made by the arbitral tribunal appointed by the Consumer Arbitration Board shall resolve the claim submitted definitively and shall be binding on both parties.

3. If the organizing agency and/or, where appropriate, the retail agency, are adhered to any alternative dispute resolution system or are bound by any rule or code of conduct, the traveler shall be informed of this circumstance before the formalization of the travel package contract.

26. Legal actions

1. If the dispute is not submitted to consumer arbitration, the passenger may claim in court.

2. Legal actions arising from the package tour contract shall be barred by the expiry of the two-year period.

Single services and combination of services that do not make up a trip.

1. ESTIBER and the relevant service provider shall each be liable for the obligations incumbent upon them according to their field of management.

The correct fulfillment of the contract of the single service, which is understood as formalized directly between the provider of the service and the client, is responsibility of the provider of the service.

For its part, ESTIBER as an intermediary must diligently process the reservation, communicate to service providers the requests of customers and duly inform customers of all information relating to their reservation and posted on the web during the booking process, previously transferred to ESTIBER by the service provider in question, as well as comply with any other obligation that may be required in accordance with current applicable regulations.

The User may request the cancellation of the individual service requested or contracted by sending an email to info@estiber.com or to the agent who attended him/her.

The consumer is warned that some of the published rates have special cancellation conditions by our suppliers, some services may not be refundable after booking them. When such circumstance is of applicance, the consumer will be informed in the travel information so that he may access it and take it into account before signing a contract.

2. Any change of schedule, cancellation or modification of the reservation is the sole and exclusive responsibility of the service provider, as the formalisation of the single service contract is directly between the customer and the provider. Therefore, in the event of any incident before or during the provision of the service, we recommend that you file a complaint with the service provider before leaving their facilities, without prejudice to ESTIBER being able to help you manage your complaint at a later time if you request it.

3. In the event of voluntary withdrawal by the consumer, the customer will pay the 20 euros management fees and cancellation fees of each provider of the contracted services.

4. Some service providers do not allow changes or cancellations. Other providers may impose penalties to that effect. In any case, such limitations will be duly communicated to the Consumer during the purchase process.

Protection of personal data

Data of the data controller and DPO contact details

- Identity: Viajes Estiber, S. A.
- Address/C. P: c/ Casanova 101, 08011 Barcelona, Spain
- Phone: 934548308
- E-mail: info@estiber.com

A) Purposes of the treatment

Viajes Estiber, S. A. will treat the information provided by those interested with the following purposes:

- Manage any kind of request, suggestion or request about our professional services made by interested people.
- Commercial communications: Treatment of your data in order to inform you about activities, articles of interest and general information about our services via email.
- Manage data provided by candidates for a job through the Curriculum Vitae (CV) or in the form provided in the section "Work with us", for the purpose of selection and recruitment process. You expressly authorise Viajes Estiber, S. A. to process your data for the indicated purpose.

Viajes Estiber, S. A. will treat your data and information provided for selection processes with the strictest confidentiality, adopting the necessary technical and organizational measures to prevent loss, misuse, alteration and/or unauthorized access. Conservation of data: We also inform you that Viajes Estiber, S. A. may keep your Curriculum Vitae for a maximum period of one year, at the end of which time it will be automatically destroyed.

B). Data retention criteria

- Curriculum Vitae: Viajes Estiber, S. A. may keep your Curriculum Vitae for a maximum period of one year, at the end of this period, it will be automatically destroyed, in compliance with the principle of data quality.
- Commercial communications: Interested persons may unsubscribe from the same messages in the footer where it says "Unsubscribe".

- The rest of the data will be kept for as long as necessary to meet the purposes described above.

C). Legitimation

The legal basis for the processing of data is the consent of the persons concerned to:

- The processing and management of any request for information or consultation about our professional services.
- The sending of commercial communications carried out by Viajes Estiber,S. A.
- The sending of your curriculum vitae.

C). Legitimation

The legal basis for the processing of data is the consent of the persons concerned to:

- The processing and management of any request for information or consultation about our professional services.
- The sending of commercial communications carried out by Viajes Estiber,S. A.
- The sending of your curriculum vitae.

F). Rights

Right of Access, Rectification and Deletion: Interested parties have the right to obtain confirmation as to whether or not Viajes Estiber, S. A. is processing personal data concerning them. The persons concerned have the right to access their personal data and to request the rectification of inaccurate data or, where appropriate, to request its deletion when, among other reasons, the data are no longer necessary for the purposes for which they were collected.

Right to Limitation and Opposition: In certain circumstances, data subjects may request limitation of the processing of their data, in which case they will only be kept for the exercise or defence of claims. In certain circumstances and on grounds relating to their particular situation, data subjects may object to the processing of their data. Viajes Estiber,S. A. will no longer process the data in this case, except for compelling legitimate reasons, or for the exercise or defence of possible claims.

These rights may be exercised in <https://www.corporate-ethicline.com/grupo-estiber>

G). Updates and modifications

Viajes Estiber,S. A. reserves the right to modify and/or update the information on data protection, when necessary for the correct fulfilment of the Data Protection Regulations. If any changes are made, the new text will be published on this page, where you will be able to access the current policy. In each case, the relationship with users will be governed by the rules laid down at the precise moment when the website is accessed.