

## Condiciones de venta y utilización del sitio web

Actualizado el 24 de abril de 2019

La presente versión sustituye e invalida todas las versiones anteriores

---

### Editor y alojamiento

Mister Fly SAS Sucursal en España está ubicado en Paseo de Gracia 98, 4º 08008 Barcelona, matriculado NIF W2501153G BARCELONA, Registro de Turismo de Cataluña (RTC) : CG – 005053 (en adelante "MisterFly"). Su garantía financiera está asegurada por la «Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme» (APST), 15 avenue Carnot, 75017 París- IATA nº 78203160. MisterFly ha contratado un seguro para garantizar las consecuencias de su responsabilidad civil profesional con MMA IARD con domicilio en 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans Cedex9 Francia, por un monto de cobertura por todos los daños, por siniestro y por año, de 5 000 000 €.

### 1. Objeto y alcance de los términos de venta

Están interesados por estas condiciones de venta, las prestaciones de servicios comercializados por MisterFly en el sitio [www.misterfly.es](http://www.misterfly.es) (en adelante el "Sitio"). Estas condiciones de venta rigen las ventas de viajes o estancias y, en los casos en que se estipulen expresamente, las ventas de sólo vuelos y otros servicios turísticos aislados. La compra en MisterFly de viajes y estancias, de todos los servicios, así como de sólo vuelos a través del Sitio, implica, sujeto a lo siguiente, la adhesión completa del cliente o viajero a estas condiciones de venta y la aceptación sin reservas de todas sus disposiciones. Se especifica que, en caso de contradicción entre las presentes condiciones y el contrato celebrado entre el cliente y MisterFly, prevalecerán las disposiciones del contrato.

### 2. Información previa

Las hojas descriptivas en el Sitio y o las ofertas/cotizaciones de contrato y/u otra información en presente el Sitio, las condiciones de venta y los formularios de información estándar que resumen los derechos del viajero tienen la intención de informar a los clientes, antes de la reserva, incluidas las características principales de los servicios propuestos relacionados con el transporte y la estancia, los datos de contacto de MisterFly, el precio y las condiciones de pago, los términos de cancelación y rescisión del contrato, los seguros y condiciones de cruce de fronteras. Se invita al cliente a consultar las hojas descripciones del viaje o de la estancia elegida. Las partes acuerdan expresamente que MisterFly puede realizar cambios en la información presente en el Sitio, incluido el precio y el contenido de las prestaciones de transporte y la estancia, la identidad de la compañía aérea y las fechas de apertura y cierre de los hoteles, los itinerarios de los circuitos, el número mínimo de personas requeridas para realizar el viaje, etc.. El sitio se actualiza varias veces al día y los precios que se muestran están sujetos a cambios según las actualizaciones. El precio aplicable es el precio vigente en el momento de la inscripción para el viaje en cuestión y se confirma al cliente antes de su aceptación definitiva.

### 3. Funciones de MisterFly

En lo relativo a la venta de billetes de avión, así como de productos y servicios asociados, MisterFly actúa en calidad de mero intermediario entre la compañía aérea y el cliente. MisterFly tiene una obligación de información y sólo será responsable de la expedición de los billetes de avión.

La responsabilidad de la Agencia de Viajes no podrá sustituir a la responsabilidad de la compañía aérea que garantice el transporte o el traslado de los pasajeros y sus equipajes. El contrato estará sujeto tanto a las condiciones de venta de MisterFly como a las condiciones de la compañía aérea, que podrá limitar o excluir su responsabilidad (a menudo en virtud de diversos convenios internacionales aplicables y de sus políticas comerciales disponibles en sus webs Internet correspondientes).

En lo relativo a la venta de otras prestaciones turísticas aisladas - MisterFly actúa en calidad de mero intermediario entre el proveedor y el cliente. MisterFly tiene una obligación de información y sólo será responsable de la expedición de los documentos de viaje.

En cuanto a la venta de estancias, paquetes turísticos, MisterFly es responsable de la correcta ejecución de los servicios de viaje previstos en el contrato y está obligado a proporcionar asistencia al viajero si está en dificultades. Bajo ninguna circunstancia, MisterFly será responsable de los daños imputables al viajero o a un tercero que no sea parte en la prestación de los servicios de viaje incluidos en el contrato y que sea de naturaleza imprevisible o inevitable, o debidos a circunstancias excepcionales e inevitables. MisterFly no podrá considerarse nunca responsable por daños indirectos. MisterFly no puede ser considerado responsable por la ejecución de servicios que el cliente compre in situ y no previstos en la hoja descriptiva, ni del trayecto previo o posterior realizados a iniciativa del cliente. MisterFly generalmente aconseja prever un tiempo de conexión mínimo de tres horas y recomienda a sus clientes que tengan que efectuar un trayecto previo o posterior, que reserven billetes modificables o incluso reembolsables, para evitar el posible riesgo de su pérdida financiera. La responsabilidad de las compañías aéreas es limitada en caso de daños, quejas o reclamaciones de cualquier tipo, exclusivamente al transporte aéreo de pasajeros y su equipaje, según se especifique en sus condiciones de transporte y de conformidad con las disposiciones de los convenios internacionales vigentes (Convenio de Varsovia de 1929, Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999) y/o regulaciones comunitarias (en particular, el Reglamento CE 261/2004 del 11 de febrero de 2004). La responsabilidad de MisterFly no será mayor que la de la compañía aérea como resultado de la aplicación de las reglas anteriores. MisterFly no se hace responsable de los cambios en los horarios o itinerarios, cambios en el aeropuerto causados por circunstancias fuera de

su control. En tales circunstancias, cualquier demora sufrida no puede resultar en ninguna compensación que deba pagar MisterFly. En otros casos, y con la excepción de lesiones corporales o daños causados intencionalmente o por negligencia, los daños y los intereses pagados por MisterFly no podrán exceder tres veces el precio total del viaje o de la estancia.

#### **4. Obligación de información a cargo del cliente**

El cliente hace una reserva en el Sitio por su cuenta. El cliente llevará a cabo por cuenta propia las reservas realizadas a través del Sitio. Además, el cliente verifica la correcta selección de las fechas de salida, del producto y de la correcta transmisión y ortografía de los datos personales relativos al cliente y los pasajeros. MisterFly no es responsable de los errores de reserva atribuibles al cliente o causados por circunstancias excepcionales e inevitables. Además, el cliente debe informar a MisterFly, por escrito y antes de cualquier reserva, de cualquier particularidad que le concierna y que pueda afectar el curso del viaje (personas discapacitadas con o sin silla de ruedas, la presencia de un animal, el transporte de instrumentos musicales, etc.) de conformidad con el artículo 5.3 de las condiciones de venta. Durante una estancia/viaje comprado a MisterFly, el cliente tiene la obligación de informar un incumplimiento in situ y no a su regreso.

#### **5. Reserva**

##### **5.1 Condiciones de reserva**

Cualquier persona que compre un servicio turístico en el sitio web, deberá tener al menos 18 años de edad y tener capacidad legal para celebrar un contrato. Cualquier persona que celebre un contrato electrónico con MisterFly actúa en nombre de sí mismo y de aquellos asociados con su reserva; garantiza que está debidamente autorizado para actuar a este respecto, garantiza la veracidad de la información proporcionada y se compromete personalmente para con las personas registradas en el mismo expediente. Las reservas para menores de edad deben ser realizadas por el representante legal o por cualquier persona mayor de edad obligatoriamente en posesión de un poder a este efecto. El menor debe viajar acompañado por su representante legal o una persona mayor de edad que se asuma cualquier responsabilidad hacia este menor. El registro, incluso cuando incluye servicios cuya disponibilidad no es segura, vincula definitivamente al cliente que puede cancelar el contrato sólo bajo las condiciones definidas a continuación. MisterFly verifica sistemáticamente la disponibilidad de los servicios (excepto los vuelos que se venden solos). Si MisterFly informa al cliente de la falta de disponibilidad del servicio o si no confirma su disponibilidad dentro de un período de tres días a partir de la reserva, el contrato caducará y la cantidad, previamente pagada, se reembolsará al cliente. Las excursiones sólo se pueden reservar como complemento de una estancia. Es imposible reservar una excursión sola.

##### **5.2 Procedimiento de reserva**

El proceso de reserva en el Sitio es el siguiente:

- El cliente selecciona el servicio o los servicios de su elección;
- El cliente rellena la información solicitada y necesaria para su reserva;
- Él elige el medio de pago de su reserva;
- Al hacer clic en el botón que propone la validación y el pago durante el proceso de reserva, y después de haber comprobado el contenido de su reserva establecido en las páginas que ha llenado durante la reserva, y si es necesario, de haberlo modificado, el cliente declara aceptar plenamente y sin reservas, la totalidad de las presentes condiciones de venta;
- A continuación, valida su reserva de forma definitiva mediante el pago, en este momento el cliente se compromete con MisterFly.
- Si el servicio solicitado está disponible, MisterFly envía un correo electrónico con los elementos esenciales de la reserva. A menos que se estipule expresamente lo contrario, el correo electrónico de confirmación de la reserva constituye el contrato de la organización de viajes con el viajero. En ausencia de este documento, la reserva no se tomará en cuenta.
- La reserva entrará en vigor en el momento en que MisterFly haya generado un número de expediente. Este correo electrónico confirma la recepción de la reserva y permite verificar la disponibilidad del proveedor. MisterFly enviará al cliente los documentos de viaje y se cobrará el monto.
- Si la prestación reservada no está disponible, MisterFly enviará un correo electrónico informando que la reserva se está procesando. Este correo electrónico informativo no vale como contrato. MisterFly se esforzará por proponer al cliente una nueva oferta que se acerque a la reserva inicial y, si el cliente no acepta la nueva oferta, MisterFly le reembolsará el monto pagado previamente. Si las propuestas son aceptadas por el cliente, MisterFly envía los documentos de viaje de acuerdo con el punto 5.4 antes de la salida.
- Todos los documentos de viaje de los productos vendidos en el Sitio se emiten en formato electrónico. El cliente se asegurará de la correcta recepción del correo electrónico de confirmación y por eso de consultar con regularidad su buzón, comprobando también la carpeta de "spam" o de "correo no deseado".
- Si el cliente seleccionara algunos productos por error o si facilitara datos erróneos en alguno de los elementos de su reserva, MisterFly no asumirá ninguna responsabilidad como consecuencia de ello. Todas las direcciones de email deben ser válidas en el momento de la reserva. Ningún descuido o negligencia por parte del cliente será atribuible a MisterFly.

##### **5.3 Solicitudes especiales**

El cliente podrá dirigir a MisterFly una solicitud relativa a un producto concreto (por ejemplo: alimentos especiales, equipos para discapacitados, asientos para niños, etc.). Para satisfacer mejor las necesidades, el cliente tendrá la obligación de informar a MisterFly de todas las necesidades de asistencia (por razón de discapacidad física o mental, edad, enfermedad, gran corpulencia, etc.) de los pasajeros, ya sea por correo electrónico, teléfono o formulario de contacto disponible desde el Sitio o por chat online. Para las solicitudes realizadas por correo electrónico o chat online, por el formulario de contacto disponible en el Sitio, se le enviará un correo electrónico de resumen. Para las solicitudes formuladas por teléfono, se le enviará un correo electrónico confirmando la integración de la prestación si este servicio se está pagando.

En el contexto del transporte aéreo, el tratamiento de las personas con movilidad reducida se rige específicamente por el Reglamento europeo 1107/2006, que obliga al cliente a señalar al menos 48 horas antes de la hora de salida del vuelo: MisterFly y la compañía aérea harán lo necesario para organizar la asistencia en el aeropuerto y en el vuelo.

Los gastos derivados de las solicitudes especiales se estudiarán caso por caso y también a discreción del proveedor de viajes. A estos efectos, dependiendo de la solicitud, MisterFly enviará un presupuesto que deberá recibir el visto bueno del cliente.

Las solicitudes especiales están sujetas a la discreción del proveedor de viajes. MisterFly se compromete a transmitir la solicitud al proveedor de viajes, sin garantizar el resultado.

#### 5.4 Documentos de viaje

Si ha comprado un billete de avión, recibirá el e-ticket (billete electrónico) que debe presentar en el aeropuerto. Tenga en cuenta que para cualquier reserva realizada con una compañía « low-cost », el e-ticket será reemplazado por el correo electrónico de confirmación. El cliente puede registrarse online antes del día de salida y si la compañía aérea lo permite. De lo contrario, el cliente se presentará en el mostrador de la compañía aérea correspondiente con su billete electrónico (sea cual fuere el medio utilizado), el número de su reserva y/o el email de confirmación en calidad de justificante de la reserva, así como provisto de un documento de identidad y visado en vigor, para poder obtener la tarjeta de embarque. Las compañías aéreas cuentan con sus reglas y normativas propias en lo que respecta a los billetes electrónicos. Los servicios aéreos estarán sujetos a la aceptación técnica del servicio de expedición de billetes, que podría encontrarse en situación de incapacidad para emitir billetes en casos muy limitados pero existentes. La compañía aérea podrá imponer a MisterFly, en determinados vuelos, en determinadas fechas o para beneficiarse de determinadas tarifas, normas de emisión especiales como la emisión del billete en un plazo máximo tras la reserva o el acceso a tarifas específicas reservadas para residentes de un determinado país. En estos casos, MisterFly se compromete a realizar todo lo que esté en su mano para informar al respecto al cliente en el menor plazo y para proponerle, en la medida de lo posible, una solución de transporte aéreo sujeta a nuevas condiciones tarifarias por cuenta del cliente. En ausencia de una solución, MisterFly tendrá derecho a anular la reserva realizada (anulación sin cargos y no se deberá ninguna compensación).

Si ha adquirido una prestación de servicio que incluye un transporte ferroviario, MisterFly le enviará un correo electrónico con la referencia de la reserva. Este correo electrónico informará al cliente del procedimiento a seguir.

Si ha adquirido un servicio que incluye alojamiento, MisterFly le enviará por correo electrónico un bono (e-voucher) que le recordará los elementos esenciales de la reserva con respecto a la prestación de alojamiento. El precio del servicio incluirá exclusivamente la prestación de los servicios mencionados en el e-voucher. El cliente deberá presentar obligatoriamente en la recepción del hotel el e-voucher. Si su reserva incluye una excursión, MisterFly le enviará un bono que definirá la información principal de la prestación.

Si ha alquilado un coche, MisterFly le enviará el e-voucher por correo electrónico para recordarle los elementos esenciales de la reserva en relación con el servicio.

## 6. **Condiciones de compra**

### 6.1 Precio

Las hojas descriptivas de las prestaciones turísticas y de las estancias de MisterFly, mencionan lo que está incluido en el precio y en algunos casos lo que no lo está. En general y salvo que se disponga lo contrario en la descripción del viaje:

- Para las estancias, el precio básico no incluye los gastos de servicio (si corresponde), los seguros, los gastos de taquilla, la tasa turística, los extras opcionales (por ej.: categoría de habitaciones, suplemento de equipaje, cambio de la fórmula de restauración, etc...), las bebidas, los gastos a pagar in situ, los espectáculos, las excursiones, el equipaje facturado, cualquier impuesto de salida del territorio, cualquier tarjeta de turista o fianza, los gastos por vacunas, los visados ... así como cualquier servicio o prestación no mencionados expresamente en la descripción;
- Para las solas prestaciones en tierra, el precio básico no incluye los vuelos, los cargos de servicio (si corresponde), la tasa turística, los extras opcionales (por ej.: categoría de habitaciones, suplemento de equipaje, cambio de la fórmula de restauración, etc...), las bebidas, los gastos a pagar in situ, los espectáculos, las excursiones, los gastos por vacunas, los visados, cualquier tarjeta de turista o fianza, los seguros, así como cualquier servicio o prestación no mencionados expresamente en la descripción;

También se especifica que, a menos que se indique lo contrario, a cualquier persona que se registre solo se le cobrará el suplemento por habitación individual (la habitación individual es a menudo una habitación doble ocupada por una persona).

Precio bebé/niño a la ida y niño/adulto al regreso - El precio de niño puede cobrarse por un niño que tenga menos de dos años en el momento de la salida pero dos años al regresar. De manera similar, el precio de adulto puede cobrarse por un niño que tenga menos de doce años en el momento de la salida pero doce años al regresar.

## 6.2 Pago

La reserva entrará en vigor en el momento en que MisterFly haya generado un número de expediente. No obstante, la reserva no será definitiva hasta que el cliente haya realizado el pago completo del expediente. El pago es un requisito imprescindible del contrato, por lo que la reserva podrá ser anulada por MisterFly en caso de que no se llevase a cabo. Lo mismo ocurre con cualquier rechazo del pago, por cualquier motivo. Con anterioridad a la recepción y cobro del pago completo, MisterFly no estará obligado a ninguna prestación de servicios. En cualquier caso, el cliente será responsable del pago de la totalidad del expediente reservado. No se considerarán contribuciones liberatorias de la deuda: la remisión del número de tarjeta bancaria sin haber obtenido la autorización del centro de pago o la realización de una transferencia con anterioridad a la confirmación de la entidad bancaria del cliente. Si el cliente no realizase el pago en los plazos previstos, MisterFly tendrá derecho a cancelar la reserva del cliente por cuenta de los pasajeros. En caso de pagos irregulares, incompletos o inexistentes, independientemente del motivo, la reserva se cancelará y los gastos resultantes serán por cuenta del cliente. MisterFly no será responsable en caso de un aumento del precio derivado de una falta de pago. Será obligatorio asumir este aumento de precio para la emisión del billete de avión. Estas normas serán aplicables a todos los clientes.

## 6.3 Anticipo

Las condiciones de anticipo están previstas para los paquetes. Las modalidades se comunicarán en la ficha descriptiva durante la reserva. La reserva no se confirmará hasta el momento de la recepción del pago del anticipo. El anticipo se calculará con arreglo a un porcentaje aplicable al importe total de la estancia. El saldo restante se abonará como muy tarde treinta (30) días antes de la salida, a menos que se especifique lo contrario en el momento de la venta. Para cualquier reserva realizada a menos de treinta (30) días de la salida: se exigirá el pago completo del viaje en el momento de la reserva. A falta de pago del saldo dentro del período indicado anteriormente, MisterFly no tendrá la obligación de mantener la disponibilidad de los servicios reservados, que se consideran cancelados de hecho por el cliente. El pago del anticipo no exonerará al cliente de las modalidades de cancelación que seguirán siendo vinculantes. En este caso, MisterFly tendrá derecho a retener una cantidad correspondiente a la indemnización por cancelación prevista en el presente documento, así como los cargos del servicio (si corresponde) y los seguros suscritos, que no son reembolsan.

En caso de cancelación de la reserva por parte del cliente, independientemente del motivo (salvo casos de fuerza mayor), MisterFly adquirirá de pleno derecho el anticipo abonado con la reserva y no habrá lugar a reembolso alguno.

## 6.4 Formas de pago

MisterFly propone diversas formas de pago, dependiendo de la reserva del cliente y/o del producto en cuestión:

- Pago con tarjeta de crédito: el cliente debe definir el tipo de tarjeta de pago utilizada, indicar el número de la tarjeta de pago utilizada, la fecha de caducidad y el criptograma que se encuentra en el reverso de la tarjeta. Garantiza que tiene el pleno derecho de usar dicha tarjeta y que la tarjeta le da acceso a fondos suficientes para cubrir todos los costos resultantes de la reserva. Para garantizar la seguridad de las operaciones de pago con tarjeta bancaria, el cliente deberá indicar todos los datos que figuran en la tarjeta de pago para cada compra realizada a través del Sitio. Esta información será guardada por nuestro intermediario de pago. Una vez finalizada la transacción bancaria, MisterFly tiene acceso a un algoritmo cifrado que permite la reproducción de la tarjeta de crédito como parte de la reserva. Por esta razón, el cliente autoriza a MisterFly a utilizar los datos bancarios para (i) proceder a la compra de los servicios solicitados y tramitar los gastos derivados de la misma, (ii) proceder a los reembolsos autorizados y (iii) facturar los gastos relativos a (a) la modificación de la reserva o (b) el reembolso de tasas.
- Pago por transferencia bancaria: MisterFly acepta el pago por transferencia bancaria en euros exclusivamente para reservas cuya fecha de salida es a más de siete (7) días contados a partir de la fecha de reserva. Será obligatorio que la entidad bancaria emisora confirme la transferencia mediante la expedición de un documento que lleve el sello oficial de la entidad bancaria del pagador. Esta confirmación de la transferencia debe remitirse por correo electrónico al departamento contable cuyos datos se facilitarán en el momento de confirmación de la reserva. La confirmación de la transferencia deberá indicar el nombre, el apellido(s) y el número de reserva. La confirmación se enviará antes de la fecha de opción a compra, es decir, antes de la fecha límite para cerrar el expediente de reserva. En algunos casos y por motivos relativos a la lucha contra el fraude, la Agencia de Viajes podrá verse obligada a imponer la transferencia bancaria como solución alternativa para el pago de la reserva, en particular en el caso de pagos con tarjetas emitidas por entidades bancarias con sede fuera de España. Atención: los gastos derivados de la transferencia serán por cuenta del cliente].
- Pago en un número determinado de ocasiones mediante tarjeta bancaria mediante la entidad financiera Oney Servicios Financieros y sujeta a sus propias condiciones.

- El pago en 3 o 4 plazos con tarjeta de crédito, Visa o Mastercard, debe realizarse a través de tarjetas emitidas únicamente en España. Esta solución, implementada por el socio Oney Servicios Financieros, ayuda a repartir el pago (desde 100 € hasta 2500 € en 3 o 4 cuotas de acuerdo con el siguiente calendario): Para pagos en "3" plazos:
  - Primer pago el mismo día de la compra: 1/3 del precio total más las tasas bancarias OAN.
  - Segundo pago, se le cobrará 30 días después de la compra: 1/3 del monto del producto.
  - Tercer pago, 30 días después del segundo cobro (60 días después de la compra): 1/3 del total del pedido.
- El pago fraccionado será ofrecido al cliente en la etapa de la reserva en la que se pide seleccionar la forma de pago (una vez seleccionado y validado el producto) y el pago estará sujeto a las condiciones contractuales establecidas por Oney Servicios financieros. El cliente que opte por este método de pago se comprometerá con la agencia de viajes por lo que al producto comprado concierne y a Oney ante cualquier cuestión referente al pago.
- Para pagos en "4" plazos: • Primer pago el mismo día de la compra: 1/4 del precio total más intereses. • Segundo pago, se le cobrará 30 días después de la compra: 1/4 del monto del producto. • Tercer pago, 30 días después del segundo cobro (60 días después de la compra): 1/4 del total del pedido. • Cuarto pago, 30 días después del tercer cobro (90 días después de la compra): 1/4 del total del pedido.
- El pago fraccionado será ofrecido al cliente en la etapa de la reserva en la que se pide seleccionar la forma de pago (una vez seleccionado y validado el producto) y el pago estará sujeto a las condiciones contractuales establecidas por Oney Servicios financieros. El cliente que opte por este método de pago se comprometerá con la agencia de viajes por lo que al producto comprado concierne y a Oney ante cualquier cuestión referente al pago.

#### 6.5 Precio llamado « irrisorio »

En caso de error manifiesto y justificado en el precio mostrado en el Sitio (incluyendo, sin limitación alguna, un precio irrisorio que un cliente razonablemente atento y perspicaz no puede pretender haber tomado por el valor real de los servicios ofrecidos) en relación con cualquiera de nuestros productos o servicios, MisterFly se reserva el derecho de cancelar la Reserva dentro de las 48 horas siguientes a la fecha de la Reserva. En tal caso, el cliente no tendrá derecho a ningún tipo de compensación, pero MisterFly devolverá al cliente el precio ya pagado por él (si lo hubiera).

#### 6.6 Fraude e impago del cliente

El cliente asumirá todas las consecuencias relativas a transacciones impagadas relativas a reservas hechas en el sitio web. Como parte de su política contra el fraude bancario, MisterFly verifica todas las transacciones bancarias realizadas en el Sitio. En el caso de que detecte un fraude, cancela la transacción, reacredita la suma cobrada indebidamente e inicia un proceso penal para identificar al autor(es) del delito. Esta anulación basada en motivos legítimos no dará derecho a indemnizaciones.

#### 6.7 Tarifas de servicios adicionales

En caso de que el proveedor de viajes acepte la solicitud de productos y servicios adicionales solicitados por el cliente, MisterFly aplicará los costes correspondientes. Estos costes aplicados por la agencia de viajes se añadirán a los costes aplicados por el proveedor de viajes.

<b>Servicios adicionales</b>	<b>Importe</b>
Comidas y servicios a bordo	Gratuito*
Comidas y servicios a bordo en compañía low cost o comida en vuelo regular	6€*
Equipajes de pago/ adicionales	6€*
Servicios a bordo (por ej. solicitud de capazo para bebé, reserva de asientos)	6€*
Acceso al lounge	6€*
<b>Solicitudes especiales</b>	<b>Importe</b>
Equipaje de formatos diversos – equipos deportivos	16€*
Transporte de animales	16€*
Visado ETA para Australia	25€*
Otras solicitudes	16€*

\* Coste por acción, por pasajero, por expediente para todas las Reservas hecha en el Sitio y complementario a los costes que imponga el proveedor de viaje.

#### 6.8 Reembolsos

Los reembolsos se llevarán a cabo utilizando la misma forma de pago que para la compra. En lo que respecta al reembolso relativo a la parte aérea comprada por el cliente, los elementos que constituyen el precio del billete no son todos reembolsables. Todos los reembolsos se realizarán de conformidad con la política de reembolsos de la(s) compañía(s) aérea(s) implicada(s). En caso de no hacer uso del billete de avión (cancelación o no presentación al embarque), algunas tasas aeroportuarias pueden ser objeto de una solicitud de reembolso, por parte del cliente. El recargo por combustible está excluido del importe de las tasas aeroportuarias reembolsables. El reembolso está sujeto a una facturación del 20% del importe de las tasas reembolsables. Algunas compañías aéreas no reembolsan las tasas relativas a billetes de avión parcialmente utilizados. En cualquier caso, el cliente solo podrá obtener el reembolso una vez y este reembolso está sujeto a las condiciones de la compañía aérea interesada.

Algunas compañías aéreas no reembolsan las tasas relativas a billetes parcialmente utilizados.

## **7. Modificación y cancelación a iniciativa del cliente**

### **7.1 Procedimiento**

Se especifica que la modificación de un paquete que incluye un transporte en avión implica la cancelación del billete nominativo y la emisión de un nuevo billete por parte de la compañía aérea. La emisión del nuevo billete está sujeta a la disponibilidad del vuelo. Esta disponibilidad puede ser con o sin suplemento (la aplicación o no del suplemento depende de la categoría de tarifas de las plazas disponibles con respecto a la clase de tarifa suscrita en el ámbito de la estancia inicial). Antes de la salida, cualquier solicitud de corrección ortográfica en el nombre o apellido de un pasajero resultará en la aplicación de un cargo por cambio de MisterFly y el proveedor de viajes.

La modificación de la estancia implica una actualización del precio de la estancia. Cualquier solicitud de modificación del nombre de los participantes como consecuencia de un error tipográfico y/o una modificación del tratamiento a iniciativa del cliente, conllevará la facturación de los costes aplicables por parte del proveedor del viaje.

En lo que respecta a reservas complejas (p.ej. con varias compañías, reservas a medida con diversos recorridos y tarifas), podrán resultar de aplicación diferentes normas para las tarifas. En estos casos, se aplicarán las normas tarifarias más estrictas.

Cualquier cancelación y modificación estará sujeta a las condiciones y procedimientos del proveedor de viajes.

Cualquier solicitud de modificación de la reserva se puede realizar por teléfono con MisterFly, por correo electrónico o mediante el formulario online. A cambio, MisterFly enviará por correo electrónico, por aceptación, la solicitud de modificación y el posible monto de los gastos relacionados. La fecha de recepción de la confirmación mencionada será la utilizada para el cálculo de los gastos de modificación.

Después de aceptar el cambio y el pago de los gastos correspondientes, MisterFly enviará una confirmación del cambio. En ausencia de un correo electrónico de confirmación emitido por MisterFly, el cambio no se habrá realizado y será necesario ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente.

Cualquier modificación en situ (extensión, regreso diferido, modificación del hotel ...) a solicitud del cliente, estará sujeta al acuerdo previo de MisterFly. Cualquier cambio estará sujeto a la disponibilidad (hotel y/o avión y/o transferencias) y al pago de los costes relacionados por parte del cliente (pago del precio de transferencia, de las noches adicionales, de un nuevo vuelo...), y queda entendido que estos costes pueden, en ciertos casos, ser diferentes de los precios que aparecen en el Sitio.

El cliente también tiene la opción de cancelar su contrato antes de la salida.

La cancelación genera gastos. Estos gastos se definen en la descripción de la oferta.

El cliente también tiene la opción de cancelar su contrato antes de la salida sin pagar los gastos de cancelación si unas circunstancias excepcionales e inevitables, que ocurran en el destino o en las inmediaciones del mismo, tienen un impacto significativo en la ejecución del contrato o en el transporte de pasajeros al lugar de destino, especificándose que la evaluación de la ocurrencia de estas circunstancias se basará en factores objetivos.

Cualquier solicitud de cancelación debe hacerse por escrito a MisterFly a través del formulario online. A cambio, MisterFly enviará por correo electrónico, por aceptación, la solicitud de anulación y el posible monto de los gastos relacionados.

La fecha de recepción de la confirmación mencionada será la utilizada para el cálculo de los gastos de anulación.

Después de aceptar la anulación y el pago de los gastos correspondientes, MisterFly enviará una confirmación de la anulación. En ausencia de un correo electrónico de confirmación emitido por MisterFly, la anulación no se habrá realizado y será necesario ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente.

En caso de cancelación o modificación a iniciativa del cliente, y tras la deducción de los importes adeudados a MisterFly (tasas, costes de cancelación/modificación, seguros) y al proveedor de viajes, MisterFly reembolsará al cliente, todos los importes abonados con anterioridad.

La cancelación o modificación de la reserva, independientemente del motivo, no eximirá al cliente del pago a MisterFly de los importes que le correspondan. En caso de cancelación o modificación, los seguros, no serán reembolsables en ningún caso.

Si el cliente contacta directamente con el proveedor de viajes para cancelar o modificar la reserva, el cliente tendrá la obligación de informar por escrito a MisterFly acerca de las solicitudes presentadas al proveedor de viajes. MisterFly pierde la responsabilidad de la reserva.

## 7.2 Gastos de modificación y de cancelación

Las tarifas aplicables en caso de modificación o cancelación se definen a continuación:

Gastos aplicables a todos los productos por pasajero y por acción	
Acciones	Gastos*
Modificación (vuelos, nombres, recorridos...)	40€
Cancelación	40€
Anulación 100% de la tarifa	0€

Dependiendo del producto comercializado, pueden existir excepciones a las condiciones de modificación y de cancelación indicadas arriba. MisterFly precisará estas especificidades caso por caso en el momento de procesamiento de la solicitud de modificación o de cancelación. Los costes que MisterFly aplique serán complementarios a aquellos que aplique el proveedor de viajes. En caso de cancelación o modificación, los seguros, gastos de servicios (incluidos los gastos de modificación y de cancelación) no serán reembolsables en ningún caso. Para los productos hoteleros, se aplican solo las condiciones del prestatario final. Dichas condiciones se comunican en fase de reserva.

\* Antes de impuestos, gastos de expediente y seguro(s)

Algunos paquetes están constituidos por productos aéreos y hoteleros que cumplen con estrictas condiciones de cancelación. Estas condiciones se definen en la descripción de la oferta.

Para estos paquetes y estancias, MisterFly aplicará los cargos del 100% del monto de la reserva por cualquier modificación o cancelación, sujeto a condiciones más favorables aplicadas por el(los) proveedor(es) de servicios en cuestión.

Para vuelos charter o regulares o de low-cost vendidos solos, MisterFly aplicará los cargos del 100% del monto de la reserva por cualquier modificación o cancelación, sujeto a condiciones más favorables aplicadas por la compañía aérea.

Para los cruceros: Los cruceros están sujetos a unos gastos de modificación y de anulación específicos que se le comunicarán, en su caso, antes de su reserva.

## 8. Modificación y cancelación del contrato a iniciativa de MisterFly antes de la salida (paquete y estancia)

### 8.1 Modificación a iniciativa de MisterFly antes de la salida

Si, antes de la salida, ocurriera un evento externo, que se impone a MisterFly y le obliga a modificar un elemento esencial del contrato celebrado con el cliente, MisterFly notificará al cliente por cualquier medio que permita obtener un acuse de recibo, en un medio duradero, lo más rápido posible, y propondrá un cambio de viaje o un viaje de sustitución. El cliente podrá aceptar el cambio propuesto o cancelar el contrato. El cliente que opte por la cancelación puede obtener un reembolso completo de las sumas pagadas dentro de los catorce (14) días a más tardar después de la cancelación del contrato. A menos que se indique lo contrario, el cliente debe comunicar su decisión (aceptación de la modificación o cancelación) dentro de un máximo de 48 horas a partir de la recepción de la información antes mencionada. Si no hay respuesta dentro de este tiempo, se considerará que el cliente ha aceptado el cambio propuesto.

Por otra parte, MisterFly tiene derecho a realizar cambios "menores" en lo que se refiere a elementos no esenciales del contrato. En este caso, MisterFly informará al cliente y este último no tendrá derecho a rescindir el contrato por este motivo.

### 8.2 Cancelación a iniciativa de MisterFly antes de la salida

MisterFly puede cancelar el contrato antes de la salida y, en ausencia de una solución alternativa al coste actual, reembolsar todas las sumas pagadas sin que se le aplique una compensación adicional, en los siguientes casos:

- i) Cuando se requiera un número mínimo de participantes para realizar un recorrido o un viaje y no se alcance este número, siempre que MisterFly informe al cliente al menos:
  - 20 días antes de la fecha de salida para viajes de más de 6 días;
  - 7 días antes de la fecha de salida para viajes que duren de 2 a 6 días;
  - 48h antes del inicio del viaje en el caso de viajes que no duren más de 2 días.
- ii) Si MisterFly no puede cumplir el contrato debido a circunstancias excepcionales e inevitables. En otros casos, si MisterFly decide cancelar el viaje o la estancia día antes de la salida y si las partes no pueden alcanzar un acuerdo amistoso en un viaje o estancia de sustitución, MisterFly le reembolsará al cliente todas las sumas pagadas y le pagará una indemnización al menos igual a la sanción en la que habría incurrido si la cancelación la hubiera realizado en esa fecha. En este caso, MisterFly realizará los reembolsos tan pronto como sea posible y, en cualquier caso, dentro de los 14 días a más tardar después de la rescisión del contrato.

## 9. Cesión del contrato

El cliente podrá ceder su contrato (con la salvedad de contratos de seguro y productos específicos) a un tercero, a condición de i) que el contrato no haya producido ningún efecto e ii) que informe a MisterFly por escrito con al menos 7 de antelación respecto del inicio del viaje, indicando con precisión los nombres y las direcciones del (de los) cesionario(s) y del (de los) participante(s) en el viaje y justificando que todos ellos cumplen las mismas condiciones para realizar el viaje (en particular los niños, que deben ser de la misma franja de edad).

Se establecerá un nuevo contrato a nombre del cesionario. La cesión del contrato conlleva, en todos los casos, unos gastos administrativos de transferencia de 50 € por persona debidos a MisterFly así como, si corresponde, los gastos adicionales en los que incurre MisterFly como resultado de esta cesión. En particular, los gastos de cesión adicionales que sean facturados por la compañía aérea se aplicarán al cliente, en particular en el caso de que el paquete transferido incluya transporte en un vuelo regular o "low-cost" y/o si el billete ha sido emitido. Se observa que en algunos casos las compañías aéreas cobran tarifas más altas que el precio del billete inicial. En cualquier caso, el cesionista y el cesionario del contrato son responsables solidarios del pago de todos los gastos mencionados anteriormente, así como del pago del saldo del precio, si corresponde. Los seguros adicionales no serán reembolsables o transferibles en ningún caso.

## 10. Transporte aéreo

### 10.1 Condiciones de viaje

Las condiciones de ejecución del transporte aéreo se regirán por las condiciones de transporte y tarifarias de las compañías aéreas involucradas, disponibles en sus webs correspondientes. Estas condiciones podrían establecer restricciones o unos gastos relativos a la cancelación y/o modificación de una reserva. Será responsabilidad del cliente respetar las instrucciones de la compañía aérea, en particular en lo relativo a los plazos de presentación para la facturación. Se aconseja presentarse en el mostrador de facturación al menos tres horas antes de la hora de salida del avión para vuelos internacionales y al menos dos horas y media antes para vuelos nacionales/domésticos. Estos plazos pueden ser distintos para pasajeros que necesiten asistencia especial. MisterFly no será responsable y no asumirá ningún gasto en caso de que se negase la facturación a un pasajero por haberse presentado después de la hora límite marcada.

En concreto, el cliente reconoce y acepta que:

- MisterFly no tiene control alguno sobre la asignación de asientos, incluso si los asientos se han reservado de antemano con la compañía Aérea, y no puede tener la certeza de que asientos concretos vayan a estar disponibles el día de la salida;
- MisterFly no tiene control alguno sobre la información relativa a las horas de pasadas en el avión que la compañía aérea encargada de la prestación del transporte aéreo comunica a título orientativo;

En caso de no presentación a la salida (no-show), la compañía aérea y/o MisterFly se reservan el derecho de cancelar el resto de servicios, así como el vuelo de vuelta. Ningún viaje interrumpido, acortado o servicio no utilizado por iniciativa del cliente no dará lugar a reembolso alguno (salvo tasas de aeropuerto). Será obligatorio utilizar todos los tramos del billete de avión y en el orden adecuado, de lo contrario, la compañía aérea se reserva el derecho de reajustar la tarifa o de cancelar el vuelo de vuelta, sin reembolso alguno (salvo tasas de aeropuerto). Estas condiciones también resultan de aplicación a los billetes de avión que incluyan una parte del trayecto en tren.

Los horarios, el tipo de aparato, la aerolínea, las posibles paradas/escalas intermedias y el trayecto se comunicarán exclusivamente a título orientativo y están sujetos a confirmación. La mayoría de las compañías aéreas se reservan el derecho de modificar los horarios y de cancelar las reservas confirmadas, en la medida permitida por las regulaciones europeas. MisterFly, en calidad de intermediario, no será responsable de estos cambios de horarios o de las cancelaciones impuestas por la compañía aérea..

Las compañías aéreas cobran determinados servicios adicionales como los equipajes facturados, la facturación en el aeropuerto, la elección de asientos, las comidas, bebidas y refrigerios a bordo, etc. Los gastos derivados de estos servicios adicionales no están incluidos en el precio del billete de avión, salvo estipulación expresa en contrario y, por lo tanto, se abonarán directamente a la compañía aérea. Las condiciones tarifarias de estos servicios adicionales se indicarán en el sitio web de la compañía aérea.

### 10.2 Conexiones

Si la reserva de un trayecto incluye una conexión o un tránsito, el cliente debe prever un plazo lo suficientemente amplio teniendo en cuenta posibles retrasos y/o cambios de aeropuerto. De conformidad con los convenios internacionales, las conexiones aéreas no están garantizadas. Por lo general, se aconseja no adquirir ningún compromiso para el mismo día o al día siguiente del viaje de ida o de vuelta.

### 10.3 Aeropuerto

El nombre del aeropuerto, cuando la ciudad de destino cuente con más de un aeropuerto, se facilita a título informativo y puede estar sujeto a posibles cambios. La compañía aérea podrá despegar/aterrizar indistintamente en uno u otro sin que ello



dé lugar a indemnización alguna. El coste de las lanzaderas (taxi, bus, aparcamiento, etc.) será por cuenta del cliente Final, MisterFly asumirá ningún coste de este tipo.

Cuando la ciudad o el lugar de llegada o de salida cuente con más de un aeropuerto, la compañía aérea podrá despegar/aterrizar indistintamente en uno u otro sin que ello dé lugar a indemnización alguna. El coste de las lanzaderas (taxi, bus, aparcamiento, etc.) será por cuenta del pasajero.

#### 10.4 Mujeres embarazadas

Las compañías aéreas en ocasiones deniegan el embarque a mujeres embarazadas cuando consideran que, habida cuenta de la fase del embarazo, existe un riesgo de parto prematuro durante el transporte. El cliente debe respetar la totalidad de las condiciones de la compañía aérea que rigen los servicios de transporte aéreo en relación con el transporte de mujeres embarazadas.

#### 10.5 Bebés y niños menores de edad

El cliente debe respetar todas las condiciones específicas de la compañía aérea en lo que respecta al transporte de bebés y niños. Los niños de menos de 2 años no tendrán asiento propio en el avión, salvo que los padres soliciten pagar por reservar un asiento para ellos. Esta norma solo será aplicable a niños que tengan menos de 2 años durante todo el viaje, tanto en la fecha de ida como en la fecha de vuelta. En el caso de niños que en la fecha de vuelta tengan 2 años o más, las compañías aéreas obligan a reservar un billete de ida y vuelta con tarifa de niño. Los gastos derivados de la inobservancia de esta norma no serán reembolsables. Los niños de menos de 14 años que viajen solos sólo podrán acceder al vuelo si se cumplen todas las condiciones que establezca la compañía aérea. En el caso de una reserva de un vuelo para un menor, MisterFly invite al cliente a informarse, ya sea contactando con el servicio de atención al cliente de MisterFly o de la compañía aérea, sobre la edad mínima del acompañante. La política varía de una compañía aérea a otra y, por precaución, antes de realizar cualquier reserva, conviene verificar la política de la compañía aérea sobre el transporte de menores.

#### 10.6 Tarifas especiales

Muchas compañías aéreas proponen tarifas especiales para los niños de menos de 2 años, los niños y las personas de edad avanzada. Estas reducciones dependen de la compañía aérea y del vuelo en cuestión, de la disponibilidad de plazas y de la edad de los viajeros. Si al cliente le correspondiese una reducción de este tipo, las tarifas especiales pertinentes se indicarían en la tabla resumen de precios que se muestra antes de la confirmación de la reserva. Asimismo, conviene tener en cuenta que la reducción relativa a la tarifa de niño no se aplica de forma automática a la tarifa de adulto que proponen las compañías aéreas. El porcentaje de reducción relativo a la tarifa de niño es susceptible de variación dependiendo de la tarifa de adulto que la compañía aérea hubiese aplicado para el vuelo en cuestión. Por ello, es posible que la tarifa de niño sea idéntica a la tarifa de adulto que se indica en el sitio web.

#### 10.7 Vuelos chárter y especificidades

MisterFly distribuye los vuelos chárter identificados en el Sitio por una estrella durante los resultados de búsqueda. Los documentos de viaje y la confirmación de los horarios de vuelo se envían tarde al cliente, en un período de catorce (14) días antes de la salida. Es posible que en algunos casos se requiera que el cliente recoja los billetes de avión en el mostrador de la aerolínea. Esta información se indicará en la confirmación de la reserva.

#### 10.8 Combinación de billetes sencillos – reservas con varias compañías

Las reservas multi-compañía permiten satisfacer las necesidades específicas del cliente combinando diversos trayectos sencillos que operan compañías aéreas distintas. Cada billete emitido estará sujeto a sus propias normas tarifarias, limitaciones y gastos. Si una de las aerolíneas emisoras modificase uno de estos vuelos (por ejemplo, mediante cancelación o aplazamiento) obligando así al cliente a modificar el resto de billetes de avión, todos los gastos derivados de las modificaciones de ese vuelo serán exclusivamente por cuenta del cliente.

#### 10.9 Destinos múltiples – Vuelta al mundo

MisterFly ofrece a sus clientes productos llamados "destinos múltiples" y productos "Vuelta al mundo" para disfrutar de una mayor flexibilidad en la creación de su trayecto aéreo. Estos productos estarán disponibles en la medida de los acuerdos que MisterFly haya obtenido con las compañías aéreas. Estos productos requieren un papel activo reforzado del cliente en la elección de su itinerario y en el conocimiento de los trámites administrativos y sanitarios.

#### 10.10 Equipaje

El transporte del equipaje (en bodega o en cabina) está sujeto a un marco regulatorio (lista de productos y objetos prohibidos). Para obtener más detalles, consulte la normativa vigente y la lista oficial de artículos prohibidos en la bodega y en el avión en el sitio web de la Dirección General de Aviación Civil. En caso de que la compañía aérea denegase la entrada de un equipaje, la Agencia de viajes no asumirá ningún gasto resultante de ello.

##### a) Equipaje de mano o de cabina (cualquier equipaje no facturado en bodega)

Cada compañía aérea tiene su propia política comercial en materia de transporte del equipaje a mano y en cabina. Por lo general, la compañía aérea admite una única pieza de equipaje de cabina por pasajero con una circunferencia no superior a los 115 cm y un peso no superior a los 5 kg. Estas indicaciones podrían variar dependiendo del tipo de aparato. Algunas

compañías condicionan el transporte de los equipajes de mano y en cabina a un número limitado y el pago del equipaje en bodega. Se recuerda que el equipaje en cabina será responsabilidad del cliente durante la totalidad del viaje.

#### b) Equipaje en bodega

Cada compañía aérea tiene su propia política. Por lo general, la compañía aérea autoriza un equipaje de 15 kg por persona en vuelos chárter y en vuelos de bajo coste (low cost) y un equipaje de 20 kg por pasajero para vuelos regulares (clase turista). En caso de superar estos límites, si se le permite, el cliente asumirá el recargo de la compañía aérea, directamente en el aeropuerto.

Si el vuelo incluye más de un trayecto, podría haber diferentes limitaciones de equipaje, incluso si el cliente viaja con la misma compañía aérea.

En caso de pérdida, daños, robos de efectos personales y/o de equipaje a la llegada del vuelo (de ida y/o de vuelta), el cliente tendrá la obligación de hacer constar la irregularidad en el equipaje antes de abandonar el aeropuerto de forma definitiva. Una vez redactada el informe, se invita al cliente a remitir la declaración a la compañía aérea, añadiendo los originales de los documentos justificantes (por ej.: fotos de los daños, declaración de valores redactada antes del vuelo ante los servicios aeroportuarios...) en un plazo muy corto:

- En caso de daño: 7 días calendario a partir de la fecha del descubrimiento de los hechos (dando fe la fecha de redacción del informe);
- En caso de pérdida: 21 días calendario a partir de la fecha inicial de entrega, correspondiente a la fecha del vuelo de vuelta;
- En caso de retraso en la entrega: 21 días calendario a partir de la fecha efectiva de entrega.

Transcurrido este plazo, la solicitud se denegará de conformidad con las disposiciones del Convenio Internacional de Montreal.

#### 10.11 Vuelos directos y con escala

Los vuelos directos pueden ser ininterrumpidos o conllevar una o varias escalas (según las compañías aéreas, se trata de un mismo vuelo que tiene el mismo número de vuelo) con cambio de aparato o no, sin que MisterFly sea informada al respecto. Algunos itinerarios requieren un cambio de aparato. Es posible que los vuelos con precios especiales no sigan el itinerario más directo. Un vuelo considerado directo es un vuelo durante el cual no se cambia de aparato. Las escalas pueden imponerse por motivos técnicos (ej. abastecimiento de carburante) o comerciales. Los detalles de las escalas se comunicarán en el transcurso de la reserva y se indicarán con claridad en el Sitio y en el itinerario que se enviará una vez finalizada la reserva. La inserción de una escala por parte de la compañía aérea no constituye una causa de cancelación de la reserva.

#### 10.12 Duración del vuelo

Las duraciones del vuelo se comunicarán en función de una jornada de 24 horas, son aproximadas y se establecen en relación con el vuelo de salida. La duración del vuelo podría variar en función de los horarios de vuelo, del tipo de aeronave, de las condiciones meteorológicas, etc. (sin tener en cuenta el tiempo en tierra de las escalas o cambios de avión). Por ello, solo se comunican al cliente a título orientativo y con sujeción a modificación y confirmación.

#### 10.13 Reglamento aplicable al transporte aéreo– Denegación de embarque, cancelación y retraso

Las modificaciones de horarios o de itinerarios, de escalas, cambios de aeropuerto, retrasos, correspondencias perdidas y cancelaciones de vuelos forman parte de las limitaciones específicas del transporte aéreo. En la mayoría de los casos, estas situaciones son resultado de una congestión puntual del espacio aéreo, de la observancia de normas de navegación aérea, de requisitos de seguridad y de comprobación de aparatos. En caso de incumplimiento de las disposiciones del Reglamento (CE) 261/2004 y de la Convención de Montreal del 28 de mayo de 1999 que rige los derechos de los pasajeros de un transporte aéreo, la Agencia de viaje no será responsable de los casos arriba descritos, ni tampoco de ningún gasto atribuible a situaciones fortuitas, a casos de fuerza mayor (huelgas, inclemencias meteorológicas, guerras, catástrofes naturales, epidemias, atentados, incidentes técnicos, etc.), o a acciones de terceros o del cliente (presentación en el aeropuerto después de la hora límite, denegación de facturación o de embarque por inobservancia de formalidades policiales, sanitarias o aduaneras, no presentación en el embarque, etc.).

#### 10.14 Overbooking – Sobreventa

En caso de overbooking, práctica utilizada para paliar la no presentación de pasajeros y la optimización de la tasa de ocupación, la compañía aérea tendrá la obligación de ofrecer una compensación al pasajero que sufra las consecuencias. MisterFly no será responsable en caso de overbooking. MisterFly no asumirá ningún gasto en caso que se denegase el embarque al cliente por motivo de una situación de overbooking.

#### 10.15 Engaño – Reservas duplicadas

Si una persona realiza varias Reservas para un mismo vuelo (práctica conocida como "engaño"), o reserva varios vuelos de la misma compañía aérea para un mismo recorrido aéreo, en el mismo día, algunas compañías aéreas se reservan el derecho de cancelar las plazas sin previo aviso y sin reembolso. Esta práctica queda fuera del control de MisterFly.

#### 10.16 Servicios en tierra

En determinadas circunstancias (compañías, destinos, tarifas, etc.) la contratación de servicios en tierra podría ser obligatoria. MisterFly no asumirá ningún gasto ni procederá a ningún reembolso en caso que se denegase el embarque a un pasajero a causa del incumplimiento de esta estipulación.

#### 10.17 Transporte de animales

Cada compañía aérea cuenta con su propia política en materia de transporte de animales. En determinadas circunstancias (medidas de seguridad, autorización previa de la compañía aérea, etc.), algunas categorías de animales domésticos pueden viajar en bodega o en cabina, dependiendo del tamaño del animal. El cliente debe informarse directamente con la compañía aérea antes de realizar ninguna reserva. El transporte de animales puede ser un servicio de pago y, por lo general, el pago se realizará en los mostradores de la compañía aérea el día de la facturación. Para conocer el coste de estos servicios, el cliente debe (i) informarse directamente con la compañía a y (ii) en el momento de realizar el pedido online, el cliente indicará, en el apartado "Observaciones o solicitudes especiales", el peso, la raza y las dimensiones del equipaje en el que viajará el animal. Es responsabilidad del cliente rellenar este apartado.

#### 10.18 Identidad de la compañía y lista negra

El cliente está informado de la identidad del o de los transportadores contractuales o de hecho, susceptibles de operar el vuelo adquirido. MisterFly informará al cliente de la identidad de la compañía aérea efectiva que asegura el o los vuelo(s). En caso de cambio de compañía aérea, el transportista contractual o MisterFly informarán al Operador, utilizando cualquier medio adecuado, a partir del momento en que tengan conocimiento del cambio y, como muy tarde, en el momento de facturación o embarque para los vuelos con correspondencia. En virtud del artículo 9 del Reglamento Europeo 2111/2005 de 14 de diciembre de 2005, es posible consultar la lista de las compañías aéreas que tienen prohibido operar en la Comunidad Europea en el siguiente enlace: [ec.europa.eu/transport/modes/air/news/2018-11-28-commission-updates-eu-air-safety-list](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/news/2018-11-28-commission-updates-eu-air-safety-list).

#### 10.19 Pérdida o robo del billete

En caso de eliminación del correo electrónico que contenía el billete electrónico, el cliente tendrá que presentar una solicitud ante MisterFly Pro para el reenvío del billete de avión por correo electrónico. En caso de pérdida o robo del billete de avión en papel antes del viaje, el cliente tendrá que realizar una declaración específica ante la policía y la compañía aérea. El cliente tendrá que garantizar por cuenta propia su vuelta comprando otro billete con la compañía aérea emisora. Todas las consecuencias derivadas de la pérdida o robo de un billete serán por cuenta del cliente. No obstante, podrá solicitarse un reembolso, que quedará a discreción de la compañía aérea, por parte del cliente, mediante la presentación de todos los documentos originales (comprobante del nuevo billete adquirido, tarjeta de embarque, etc.). De conformidad con las prácticas profesionales de las compañías aéreas, el plazo de respuesta es de un año.

#### 10.20 Confirmación del vuelo de vuelta

Independientemente del tipo de vuelo, a menudo es obligatorio confirmar in situ con la compañía aérea el vuelo de vuelta, como muy pronto 72 horas antes de la fecha prevista. Será responsabilidad del cliente confirmar su vuelo de vuelta respetando las exigencias de la compañía aérea que presta los servicios de transporte aéreo.

#### 10.21 Modificación de la vuelta in situ

Para cualquier modificación del vuelo de vuelta in situ, el cliente tendrá que contactar directamente con MisterFly y la compañía aérea. Estas modificaciones pueden conllevar el pago de gastos adicionales, como por ejemplo un ajuste de la tarifa, que serán por cuenta del cliente. Algunos billetes (distintos de billetes electrónicos) son modificables in situ siempre que exista disponibilidad en la clase tarifaria que figure en el billete. Por el contrario, algunos billetes no son modificables, lo que obliga a tener que comprar un nuevo billete. El cliente tendrá la obligación de informar por escrito a MisterFly de cualquier modificación llevada a cabo directamente con la compañía aérea. MisterFly no será responsable de las consecuencias derivadas de no enviar dicha información.

#### 10.22 Vuelta abierta

En vuelos regulares con fecha de vuelta "abierta", se aconseja reservar el vuelo de vuelta lo antes posible, ya que su confirmación depende de la disponibilidad de cada momento. Por lo general, el vuelo de vuelta tiene una vigencia de un año.

#### 10.23 Desplazamientos anteriores y posteriores al vuelo

Si el cliente reserva por su cuenta los desplazamientos anteriores y posteriores al vuelo, MisterFly quedará libre de toda responsabilidad a este respecto. MisterFly aconseja reservar títulos de transporte modificables, o bien reembolsables, para evitar cualquier pérdida económica.

#### 10.24 Especificaciones de determinadas compañías aéreas

Se acepta comúnmente que algunas compañías aéreas ofrezcan servicios de transporte reducidos. Los servicios a bordo se reducen al mínimo y por lo general se proponen de forma opcional y previo pago de costes adicionales por cuenta del pasajero. El precio del vuelo no incluye comidas ni refrigerios a bordo. Estas compañías aéreas utilizan a menudo terminales y/o aeropuertos secundarios. Algunas compañías aéreas no permiten el transporte de pasajeros menores de 14 años si no viajan acompañados.

## 10.25 Estipulaciones varias

En caso de circunstancias ajenas a su voluntad, consecuencia de limitaciones técnicas o de medidas de seguridad, la compañía aérea se reserva el derecho de trasladar a los pasajeros mediante cualquier método de transporte razonable de su elección, sin que ello dé lugar a ninguna indemnización a favor de los pasajeros.

## 11. Estancia

### 11.1 Duración de la estancia

Para una estancia que incluye transporte y alojamiento, la duración se calcula en noches (número de noches) y tiene en cuenta el tiempo empleado en el transporte (transferencias incluidas) y la duración de la estancia o el circuito en el sitio, desde el momento de la convocatoria en el aeropuerto el día de salida hasta la hora de llegada del día de regreso. La duración de la estancia en el hotel es la establecida en el bono. Los precios se calcularán en relación al número de noches. Por lo tanto, es posible que la primera y/o última noche o el primer y/o último día esté(n) totalmente dedicado(s) al transporte. Se le informa al cliente que se le puede privar de unas pocas horas de estancia a la llegada y/o a la salida, o que su estancia puede extenderse, en particular debido a los horarios de vuelo impuestos por la compañías aérea, las condiciones climáticas, cualquier caso fortuito, los imperativos de seguridad, especialmente en tiempos de tráfico intenso donde las rotaciones son más frecuentes y pueden causar algunos retrasos. Se recomienda encarecidamente al cliente que no prevea ningún compromiso el día anterior a la salida del viaje ni el día posterior al día del regreso. Se informa al cliente que pueden ocurrir cambios de aeropuerto a la salida y al regreso. Además, si es necesario, el cliente puede ser transportado con cualquier otro medio de transporte (por ej. autocar). La toma de posesión y la devolución de la habitación por parte del cliente se realizarán de acuerdo con las prácticas del hotel internacional y no se tendrá en cuenta ninguna solicitud de reembolso o reclamación del cliente al respecto. La noche corresponde al período de disponibilidad de las habitaciones, que varía según los hoteles.

### 11.2 Tipos de habitaciones

Las habitaciones dobles suelen incluir dos camas o más raramente una cama matrimonial. Las habitaciones individuales a menudo es una habitación doble ocupada por una persona (de ahí el suplemento de habitación individual). Pueden estar menos bien ubicadas y ser más pequeñas que las habitaciones dobles. Las habitaciones triples son a menudo habitaciones dobles con la adición de una cama supletoria o auxiliar (comodidad básica). Esto permite no pagar el suplemento para la cama individual, pero tiene algunos inconvenientes de uso como la reducción del espacio o la cama plegable. Las habitaciones cuádruples se componen a menudo de una habitación individual cuya capacidad máxima es de cuatro personas (con la adición de camas supletorias, auxiliares o literas). Las habitaciones "familiares" se componen de una o dos habitaciones (varía según los establecimientos) y de un baño o ducha común cuya capacidad máxima es generalmente de cinco personas (con la adición de camas supletorias, auxiliares o literas). Las habitaciones "comunicadas" disponibles en algunos establecimientos (a veces con suplemento) en número limitado y la asignación de las mismas se realiza de manera prioritaria y a pedido a las familias con niños.

En cada hotel hay habitaciones menos bien ubicadas, que se venden al mismo precio que las demás. MisterFly no puede garantizar la situación de la habitación. Dependiendo del hotel, el uso del aire acondicionado en las habitaciones puede estar sujeto a horarios y períodos (por regla general, del 1 de junio al 15 de octubre). Un hotel descrito como frente al mar no significa que tenga todas las habitaciones con vistas al mar.

En cuanto a las habitaciones con vistas al mar, esto no siempre significa una habitación con vistas al mar al 100%, las vistas pueden ser laterales y, a veces, ligeramente dificultosas.

Tenga cuidado, la mención « Shared BED » o « share bedding » (cama compartida) en algunos hoteles, especialmente en Asia, significa que el niño comparte la cama o las camas de los dos adultos. A petición del cliente, puede instalarse in situ una cama supletoria según la disponibilidad de los hoteles (previo pago del suplemento correspondiente si procede).

### 11.3 Clasificación de los hoteles

La indicación del nivel de confort atribuida a los hoteles que figuran en la descripción se corresponde con una clasificación establecida con respecto a las normas locales del país de acogida editadas por los ministerios de turismo locales, y que pueden diferir de las normas españolas o de las del país de inscripción. Para la misma categoría, la comodidad puede variar de un hotel a otro.

### 11.4 Comidas

Los hoteleros proponen distintas fórmulas. Las más habituales son las siguientes:

Todo incluido	Esta fórmula incluye el alojamiento, desayuno, comida, cena y las bebidas habituales (agua mineral, zumos de fruta, refrescos, vino, bebidas alcohólicas locales), por lo general de 10:00 a 22:00 horas. Algunas bebidas alcohólicas podrían no estar incluidas en esta fórmula y ser objeto de un cobro adicional por parte del hotel. Atención, esta fórmula no significa que todo sea gratis, sólo lo que se indica en la descripción. Todos las prestaciones (bebidas, etc.) que no están especificados en la descripción no están incluidos en la fórmula reservada. Además, las bebidas incluidas en el paquete son solo bebidas locales.
---------------	--

Pensión completa	Esta fórmula incluye el alojamiento, desayuno, comida y cena. No incluye las bebidas, a menos que se indique lo contrario en las descripciones del producto.
Media pensión	Esta fórmula incluye el alojamiento, desayuno y almuerzo o cena, según corresponda, sin bebidas.
Desayuno	Esta fórmula incluye el alojamiento y el desayuno, sin bebidas.

En algunos países, los establecimientos hoteleros no suministran agua potable. La compra de agua embotellada será por cuenta del cliente. Todas las consumiciones adicionales no incluidas en el régimen deberán ser abonadas in situ por el cliente.

#### 11.5 Actividades

Si bien MisterFly se esfuerza por mantener actualizada la información contenida en los textos descriptivos de las actividades gratuitas o de pago propuestas para cada destino, MisterFly no será responsable en caso de supresión de dichas actividades por razones meteorológicas, situaciones de fuerza mayor, estancias fuera de la temporada turística o en caso de que el número de participantes no llegase al mínimo requerido para la realización de la actividad.

#### 11.6 Reglamento interno de los hoteles

Al registrarse para un viaje o una estancia propuesta por MisterFly, los viajeros se comprometen a respetar el reglamento de los hoteles o establecimientos en los que se hospedan (especialmente los reglamentos y las instrucciones de seguridad), ya no mostrar ninguna incivilidad.

#### 11.7 Transferencias

El tipo de transferencia, incluido en el precio, se menciona si es necesario en la descripción del producto. Hay varios tipos de transferencias (colectivas: servicio a varios establecimientos, exclusivas: servicio a un solo establecimiento, privadas: asociadas a un solo expediente, transporte público local). Los conductores y/o encargados de la transferencia pueden no hablar español; las transferencias se pueden llevar a cabo sin asistencia. En el caso de la venta de un paquete sin transporte, o vuelos de ida y/o vuelta anticipados, retrasados o adicionales al programa básico, las transferencias y/o asistencia (en particular entre el hotel y el aeropuerto) no estarán aseguradas y, por lo tanto, quedan a cargo del cliente.

#### 11.8 Desalojo y modificación de hoteles

El proveedor de viajes o MisterFly podrá decidir, por razones diversas y legítimas (cambio del vuelo a causa de la compañía aérea, razones técnicas, casos de fuerza mayor, acciones de terceros, acciones del cliente, etc.), sustituir el hotel reservado inicialmente por otro hotel de la misma categoría y que ofrezca servicios equivalentes. Siempre que sea posible, se avisará al cliente con antelación.

#### 11.9 Transporte ferroviario

Si la estancia incluye algún servicio de transporte ferroviario, el uso de títulos de transporte estará sujeto a las condiciones especiales de validez aplicables a los billetes de tren en cuestión. No se podrá realizar ninguna modificación de itinerario o de duración durante el viaje sin el consentimiento previo de MisterFly. Cualquier modificación a iniciativa del cliente o en caso de fuerza mayor será por cuenta del cliente, al igual que todos los gastos resultantes. Los niños que se hayan beneficiado de un descuento deberán estar en disposición de justificar su edad. El cliente debe estar sujeto a los mismos trámites administrativos que para el transporte aéreo. El cliente debe asegurarse de respetar las horas límites de embarque. MisterFly no será responsable en caso de cambios de horario, de itinerario o cambios de estación consecuencia de acontecimientos ajenos como: huelgas (salvo huelgas del personal del proveedor de viajes encargado del transporte ferroviario), incidentes técnicos o adversidades meteorológicas. En cualquier caso, la responsabilidad del proveedor de viajes estará limitada a lo establecido en los convenios internacionales que rigen el transporte ferroviario. Algunos proveedores de viajes encargados del transporte ferroviario tienen su propia política de equipaje. El cliente debe informarse imperativamente sobre los bienes que puede llevar en su equipaje acompañado y las restricciones vigentes. Los términos varían de un proveedor de viajes a otro, por lo que es mejor hacer una verificación casuística.

#### 11.10 Foto e ilustraciones

MisterFly hace lo posible para ofrecer fotos ilustrativas o descriptivas de los servicios descritos en el Sitio web. El único fin de las fotos ilustrativas es el de evocar el destino elegido y se muestran solo a título orientativo. Las fotos descriptivas tienen por objeto ofrecer una visión de la categoría o del nivel de un servicio.

#### 11.11 Extras

Los extras para servicios del hotel se abonarán in situ con anterioridad a la salida. Será responsabilidad exclusiva del cliente comprobar la corrección y exactitud de los extras facturados y solventar cualquier posible diferencia in situ. MisterFly no intervendrá, en ningún caso y de ninguna manera, en las consecuencias de una transacción directa (habida cuenta de que los extras, por definición, quedan fuera de los servicios incluidos en el precio del alojamiento) entre el cliente y el hotel, ni durante la estancia, ni después del viaje.

### 11.12 Vuelos y Pérdidas

Se recomienda encarecidamente no llevar objetos de valor (joyas ...) sino sólo los efectos necesarios y apropiados para el propósito y las condiciones específicas del viaje. MisterFly no es responsable por robos realizados en los hoteles. Se recomienda que los clientes depositen sus objetos de valor, documentos de identificación y billetes de transporte en la caja fuerte del hotel. El cliente es responsable por el olvido o la pérdida de objetos, especialmente durante el transporte o las transferencias. Además, no es aconsejable dejar en el equipaje que se entrega a los transportistas ningún documento de identidad, medicamentos esenciales, objetos de valor, dinero en efectivo, cámaras, videocámaras [...]. El cliente puede establecer una declaración de valores al registrarse.

## 12. Alquiler de coches

- 12.1. Estas disposiciones rigen la venta de alquiler de coches en los paquetes, en forma de un elemento esencial (por ej.: autotour) o como un servicio adicional sujeto a la elección del cliente.
- 12.2. Las condiciones del alquiler de coches se definen en la hoja descriptiva.
- 12.3. Prevalencia de las Condiciones Específicas de los Alquileres de coches

Los contratos de alquiler de coches realizados en el Sitio de MisterFly se celebrarán con las empresas de alquiler de coches (en adelante, "Alquiler de Coches") y estarán sujetos a sus propias condiciones generales (en adelante, "Condiciones Específicas"). Las Condiciones Específicas del Alquiler de Coches se aplican a la oferta y al producto, así como a cualquier otro documento relacionado con el alquiler de coches. La aceptación de las Condiciones Específicas por parte del cliente se produce en el momento de la reserva. Por lo tanto, el cliente reconoce, por el mero hecho de hacer una reserva con MisterFly, que ha leído de antemano, acepta sin reservas y está sujeto a las Condiciones Específicas. MisterFly reproduce las Condiciones Específicas tal como le han sido comunicadas por el Alquiler de Coches y de ninguna manera puede ser considerada responsable por cualquier disputa relacionada con las Condiciones Específicas.

## 13. Responsabilidad y Fuerza mayor

MisterFly hace todo lo posible para garantizar la actualización, el mantenimiento y el funcionamiento del Sitio. Algunos datos se almacenan de forma puntual en caché y no se verifican en tiempo real en el momento de confirmación de su reserva. En caso de fuerza mayor, MisterFly no puede ser considerado responsable, ni se considerará que ninguna de las partes ha incumplido estas condiciones de venta en caso de retrasos u omisiones en la ejecución del contrato como consecuencia de situaciones de tal caso. El uso de Internet será por cuenta y riesgo de la persona que se conecta a la red. MisterFly no ofrece garantía alguna a este respecto, en concreto sobre la ausencia de interrupciones o errores del Sitio o en el rendimiento, y de forma recíproca para el cliente.

## 14. Formalidades administrativas y de salud

Los trámites administrativos contenidos en las descripciones/en el Sitio y los documentos de viaje están dirigidos únicamente a los ciudadanos españoles. Es recomendable al cliente, ciudadano español, consultar hasta el día de la salida, los siguientes sitios:

- información sobre los trámites sanitarios (incluidas las vacunas requeridas):  
<http://www.mscbs.gob.es/ciudadanos/proteccionSalud/vacunaciones/viajero/home.htm>
- información sobre trámites policiales y aduaneros:  
<http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/ServiciosAlCiudadano/SiViajasAlExtranjero/Paginas/Inicio.aspx>
- punto de referencia para los visados: [www.cibtvisas.es](http://www.cibtvisas.es)

Para los ciudadanos de otros Países, MisterFly llama la atención del cliente sobre la necesidad de consultar, antes de hacer la reserva, acerca de los trámites que deben realizarse, contactando con la embajada o el consulado correspondiente.

Documento de identidad y visado: Es responsabilidad del cliente asegurarse de que está en regla (y que las personas presentes en su expediente de viaje también lo estén) con los trámites policiales, de aduanas y de salud, que se le han indicado para la realización del viaje.

Para viajar en los países de la Unión Europea y el Área Schengen, debe tener un documento nacional de identidad (DNI) válido y un pasaporte, ambos en buenas condiciones y válidos. Algunos países exigen que la validez del pasaporte y el DNI sea mayor de 6 meses después de la fecha de regreso, así como la presentación de un billete de regreso o continuación, fondos suficientes, un certificado de seguro de asistencia, una tarjeta de vacunación internacional y un visado, refiérase al país de destino.

En algunos países la entrada en su territorio está sujeta a la presentación de un visado. Este requisito también vale para los países de escala o de tránsito. Para conocer los trámites relativos al visado por país y nacionalidad, le invitamos a visitar los siguientes sitios web:

- <http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/ServiciosAlCiudadano/SiViajasAlExtranjero/Paginas/RecomendacionesDeViaje.aspx#> (para los ciudadanos españoles) y
- [www.cibtvisas.com](http://www.cibtvisas.com), [www.cibtvisas.es](http://www.cibtvisas.es) (para todas las otras nacionalidades).

Se especifica que el plazo de entrega de un visado y la decisión sobre la emisión o no de un visado es responsabilidad de las autoridades de los países de destino, que son las únicas autoridades competentes en este campo. Recordamos que las autoridades requieren un pasaporte con al menos dos páginas en blanco.

En todos los casos no se aceptan pasaportes y DNI en mal estado o caducados para viajar. Por lo tanto, es necesario verificar los documentos requeridos por el país de destino. Es responsabilidad del cliente respetar escrupulosamente las formalidades aplicables y verificar la conformidad de la ortografía del apellido y el nombre que aparecen en los documentos de viaje con los registrados en sus documentos de identidad (pasaporte, visado...). Los clientes que hayan reservado vuelos de tarifas tipológicas (familias, jóvenes, parejas, personas mayores ...) deben presentar un comprobante que se le puede pedir durante el check-in.

Todos los usuarios, niños incluidos, deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o DNI, según las leyes del país o países que se visitan. Será por cuenta de los mismos cuando los viajes así lo requieran la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc.

Además, para evitar cualquier riesgo de bloqueo o denegación de embarque, MisterFly recomienda en este caso viajar con un pasaporte cuya validez debe coincidir con la solicitada por el país de destino.

Animales: Algunas compañías aceptan las mascotas a bordo; el cliente debe estar en posesión de su carné de vacunación actualizado.

Importante: Un pasajero que no puede embarcarse en un vuelo, al no presentar los documentos requeridos (pasaporte, visados, certificados de vacunación, billetes...) no podrá solicitar ningún reembolso. Lo mismo ocurre con las escalas, los tránsitos. Los costos de emisión de pasaportes, visados y otros documentos de viaje (billetes o canje de billetes) corren a cargo del cliente y no pueden, bajo ninguna circunstancia, ser reembolsados.

El Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación ha creado un portal que permite a los viajeros que lo desean, proporcionar información sobre sus viajes al extranjero. Estos datos pueden ser utilizados, sólo en caso de crisis, por las autoridades españolas para organizar cualquier operación de rescate. Se recomienda al cliente registrarse en el siguiente portal: <https://www.visatur.maec.es/viajeros/>

Los niños menores de edad deben estar en posesión de documentos de identificación a su nombre. Los menores deben ser titulares de un pasaporte individual.

Para los destinos en la Unión Europea y el Área Schengen, el menor español puede viajar con un documento nacional de identidad (CNI) y un pasaporte nominativo, ambos válidos y en buenas condiciones.

Para todos los demás destinos, debe estar en posesión de un pasaporte válido o válido más de 6 meses después de la fecha de regreso y en buenas condiciones y un visado según el país de destino.

En todos los casos no se aceptan pasaportes y/o DNI caducados o en mal estado para viajar.

Atención: un menor, independientemente de su nacionalidad y residente en España, y no acompañado por sus padres (o una persona que tenga la autorización de los padres), no puede salir de España sin autorización. La autorización de Salida del Territorio toma la forma de un formulario para descargar, completar y firmar. Está disponible en el sitio web [http://www.guardiacivil.es/en/servicios/permiso\\_salida\\_menores\\_extranjero/index.html](http://www.guardiacivil.es/en/servicios/permiso_salida_menores_extranjero/index.html)

La ley no exige que el cliente esté en posesión de una copia del libro de familia. Sin embargo, MisterFly recomienda encarecidamente al cliente que elimine este documento durante una estancia en el extranjero.

Es responsabilidad del cliente asegurarse de que está en regla (y que las personas presentes en su expediente de viaje también lo estén) con los trámites policiales, de aduanas y de salud.

Si bien tratamos de informar al viajero español de la mejor manera de los trámites específicos en su destino, es responsabilidad del viajero verificar la validez y conformidad de sus documentos de identidad, visados y sus documentos de viaje.

El viajero no español tiene la obligación de consultar en su Embajada u otros cuerpos diplomáticos para conocer los trámites a los que está sujeto. No aceptamos ninguna responsabilidad por negligencia por parte del viajero a este respecto.

No podemos conocer el estado de salud de todos los viajeros. Por lo tanto, el viajero está obligado a informarse sobre los trámites de salud que se deben cumplir para el destino elegido.

#### **15. Seguro de viaje**

En las ofertas de viaje no se incluye ningún seguro que cubra los gastos de cancelación, incidentes de equipaje y asistencia de repatriación. Sin embargo, el cliente puede suscribir un seguro opcional cuyas condiciones contractuales están disponibles en el Sitio. En caso de que el cliente cancele el expediente, la prima de seguro pagada por el cliente no es reembolsable. Asimismo, se especifica que los seguros no son transferibles. Si el cliente puede justificar que tiene una garantía previamente suscrita y que cubre los riesgos cubiertos por el seguro de viaje comprado en el Sitio, el cliente tiene la oportunidad de ejercer su derecho de retiro de la suscripción al seguro de viaje. Los términos del retiro se definen en el contrato de seguro.

#### **16. Programa de fidelización**

Durante la reserva de una prestación turística, el cliente tendrá la posibilidad de introducir los datos relativos a los programas de fidelización del proveedor de viajes del que el cliente sea miembro. Cada uno de estos programas de fidelización está sujeto a condiciones generales propias de cada proveedor de viaje. Esas condiciones podrían restringir los beneficios acordados a determinadas tarifas o ciertas clases. En caso de duda, se recomienda contactar con el proveedor de viajes del que depende el programa de fidelización. Los proveedores de viajes cuentan con sus propios reglamentos y normativas en lo que respecta a tarjetas de fidelización. Para cualquier pregunta relacionada con el programa de fidelización, se invita al cliente a ponerse en contacto directamente con el proveedor de viajes.

#### **17. Datos personales – Cookies – Venta telefónica**

En el ámbito de la reserva, los datos personales recopilados estarán sujetos a tratamiento informático. El cliente está invitado a consultar la política de datos personales. En caso de contradicción entre las presentes condiciones y la política de privacidad, prevalecerá esta última. De conformidad con la ley de protección de datos y las disposiciones relativas al tratamiento de los datos personales, los datos relativos a los clientes son necesarios para el tratamiento de sus solicitudes y reservas y están destinados a MisterFly y las empresas del Grupo MisterFly, para la conclusión y ejecución del contrato. Para permitir la conclusión y la ejecución del contrato, los datos personales se comunicarán a los socios de MisterFly, a los proveedores de servicios reservados (hoteleros, proveedores de servicios de transporte ...). Algunos socios de MisterFly pueden estar ubicados fuera de la Unión Europea. En general, los clientes tienen el derecho de acceder, portar, oponerse, rectificar y eliminar todos los datos relacionados con ellos en MisterFly – DPO – 25, rue de Ponthieu 75008 París. La política de MisterFly en materia de datos personales ("Política de Protección de datos") está disponible en el Sitio.

#### **18. Derecho de desistimiento**

Los productos reservados a través del Sitio no están sujetos al derecho de desistimiento y quedarán exclusivamente supeditados a las condiciones de cancelación y modificación previstas en las presentes condiciones o en las condiciones específicas del proveedor de viajes.

#### **19. Reclamaciones**

MisterFly met pone a disposición de los clientes un número sin recargo para recoger sus llamadas para el correcto cumplimiento de su contrato o el procesamiento de una reclamación, para quejarse de cualquier incumplimiento o para solicitar asistencia si el viajero tiene problemas in situ. El viajero debe informar de cualquier incumplimiento que se encuentre in situ tan pronto como sea posible en las circunstancias del caso. Por esta razón, MisterFly recomienda a los clientes que informen y hagan constatar in situ por escrito a los representantes de MisterFly cualquier deficiencia en el cumplimiento del contrato. El cliente también tiene la oportunidad de informar a MisterFly, incluso a través del número/correo electrónico mencionado anteriormente. No comunicar un incumplimiento in situ puede afectar el monto eventual de los daños-intereses o la reducción de precio debida (si corresponde) si la notificación sin demora pudiera haber evitado o reducido el daño del cliente.

Cualquier reclamación debe ser enviada, con los justificantes, dentro de un máximo de 30 días después de la fecha de regreso. El estudio de los expedientes de reclamación se referirá sólo a los elementos contractuales de la reserva. Cualquier evaluación subjetiva no será tenida en cuenta. La compensación posiblemente adjudicada por una reclamación relacionado con los servicios en tierra sólo puede basarse en el precio de estos últimos. MisterFly se compromete a hacer todo lo posible para procesar las reclamaciones dentro de las cuatro (4) semanas posteriores a la recepción. Pero dependiendo de la complejidad y la necesidad de realizar investigaciones en hoteles o servicios, este período podría extenderse.

Después de haber recurrido al servicio al cliente, y no obtener una respuesta satisfactoria dentro del período mencionado, el cliente puede recurrir a la plataforma europea para la resolución de disputas en línea prevista en el Reglamento (UE) n°524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>).



## **20. Prueba**

Se acuerda de manera expresa que, salvo error manifiesto por parte del proveedor de viajes o de MisterFly, al respecto del cual el cliente deberá aportar pruebas, los datos almacenados en el sistema de información de MisterFly y/o del proveedor de viajes tendrán valor probatorio en lo que respecta a las reservas que el cliente haya formalizado. Los datos en soporte informático o electrónico constituirán pruebas válidas y, como tales, podrán presentarse en las mismas condiciones y con el mismo valor probatorio que cualquier documento emitido, recibido o conservado por escrito.

## **21. Modificación de las condiciones de venta**

Las condiciones podrán modificarse en todo momento y sin previo aviso. Estas modificaciones se llevarán a cabo mediante la actualización y fechada de las susodichas condiciones. Estas modificaciones no se aplicarán a las reservas efectuadas posteriormente. Por lo tanto, el cliente tiene la obligación de consultar las condiciones generales y particulares en el momento de realizar la reserva con el fin de asegurarse de las estipulaciones que están en vigor en cada momento.

## **22. Legislación aplicable y atribución de competencias**

Las condiciones de venta y utilización regirán las relaciones entre las partes al amparo del derecho español. Cualquier conflicto relativo a su interpretación y/o ejecución, en falta de acuerdo amistoso, será de la competencia de los tribunales del lugar de la sede social de MisterFly o de la jurisdicción del lugar de domicilio del cliente.

## Parte B

### Formulario de información normalizada para contratos de viaje combinado en supuestos distintos de los contemplados en la parte A

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido de la Directiva (UE) 2015/2302. Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la UE a los viajes combinados. La empresa Mister Fly SAS Sucursal en España será plenamente responsable de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto. Además, como exige la legislación, la empresa Mister Fly SAS Sucursal en España 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.

#### Principales derechos en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302

- 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 un punto de contacto donde puedan ponerse en contacto con el organizador o el agente de viajes.
- 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 8 % 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 indemnización.
- 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. L 326/26 ES Diario Oficial de la Unión Europea 11.12.2015
- Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deberán ofrecerse 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 no consiga 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 deberá proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.
- Si el organizador o, en algunos Estados miembros, el minorista incurra en insolvencia, se procederá a la devolución de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurra en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. Mister Fly SAS Sucursal en España ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DE SOLIDARITE DU TOURISME - APST, 15, avenue de Carnot 75015 Paris – Francia, Tel. : + 33 01.44.09.25.35 - Fax : + 33 01.44.09.88.00, info@apst.travel - www.apst.travel. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de Mister Fly SAS, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente.

Directiva (UE) 2015/2302 tal como ha sido transpuesta al Derecho nacional Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

Publicación oficial: Boletín Oficial del Estado ( B.O.E ) ; Número: 312/2018 ; Fecha de publicación: 2018-12-27 ;

Página: 27305-27379