

Condiciones generales de utilización del web site:

El hecho de acceder, navegar y utilizar nuestro sitio web y/o realizar una reserva, implica haber leído, comprendido y aceptado las condiciones generales, considerándose automáticamente incorporadas al contrato, sin que sea precisa su transcripción escrita ni firma convencional.

Para la contratación de cualquier servicio es necesario aceptar dichas condiciones y términos, por parte del *usuario*, expresamente mediante un "click" en el botón que se encuentra al final del primer paso de la compra, con la frase "He leído y acepto la Confidencialidad, Política de Privacidad y Condiciones Generales." En este paso, antes de hacer efectiva su reserva, tendrá la posibilidad de visualizar, almacenar e imprimir las mismas.

Es obligatorio que el *usuario*, lea atentamente las Condiciones generales en cada una de las ocasiones en que se proponga utilizar el Portal, dado que las mismas han podido sufrir modificaciones desde la última vez que accedió.

En caso de no aceptar las presentes Condiciones generales de uso, deberá abstenerse de realizar compras en nuestro sitio web.

Las presentes condiciones estarán sometidas a la legislación española. Los tribunales del domicilio del consumidor, serán los competentes para conocer de cualquier litigio que se derive de estas condiciones.

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES

1. Web site

De una parte, el web site **www.viajestenmar.com** (en adelante "Web Site") es un web site de *Viajes Ten Mar S.L.* con domicilio en la Calle San Clemente, 20 3802 Santa Cruz de Tenerife (España) y CIF B-38087326 inscrita en el Registro Mercantil de Tenerife **en el tomo 2445-folio 208, hoja número TF-31374 con autorización administrativa concedida por el Gobierno de Canarias para ejercer la actividad de agencia de viajes mayorista-minorista**, con número I-AV-0000179, (en adelante "*Viajes Ten Mar*"), a través del cual los *usuarios* del mismo (en adelante "*usuarios*") pueden acceder a diversa información sobre viajes y turismo, y para los cuales *Viajes Ten Mar* dispone de las licencias y permisos necesarios para las actividades propias de una agencia de viajes.

2. Usuario

Y de otra parte, la persona física, en adelante *usuario*, que accede a la página para informarse y contratar los servicios ofertados a través del web site.

Se considera *usuario*, a la persona que contacta telefónicamente con nosotros cuando se trata de una compra vía teléfono, y en caso de una venta por internet, el correo electrónico que introdujo en el momento de la compra.

El *usuario* declara que es mayor de edad y dispone de capacidad legal necesaria para adquirir los servicios ofrecidos a través del web site de *Viajes Ten Mar*.

Se requiere la autorización de los padres o tutores para poder disfrutar del servicio contratado, en el caso de menores de edad. *Viajes Ten Mar* no puede constatar la edad

del *usuario*, por lo que no se responsabiliza de la veracidad y exactitud de los datos rellenados por el mismo.

El cliente, tanto persona jurídica como física, declara que tiene capacidad legal para adquirir los servicios ofertados en www.viajestenmar.com.

RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

1. Web site

Viajes Ten Mar explota el web site www.viajestenmar.com y, en particular, ofrece y, en su caso, suministra los contenidos, productos y servicios a los *usuarios* visitantes del web site en nombre y por cuenta propia.

Los *usuarios* deben saber que la contratación de los servicios antes mencionados está regida por condiciones contractuales específicas, según la legislación aplicable en cada caso, que sean acordadas por los *usuarios* con el proveedor de los mismos y la agencia de viajes.

Viajes Ten Mar, limita su responsabilidad a la atribuida por la ley en su condición de agencia minorista de viajes, como intermediaria entre *usuario* y proveedor.

Viajes Ten Mar, es el titular de la base de datos generada de los datos de carácter personal suministrados por el *usuario* en el momento de la compra, por lo que se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto de los datos de carácter personal y de su deber de tratarlos con confidencialidad. Adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología con arreglo a lo previsto en la legislación vigente en España en materia de protección de datos de carácter personal.

Viajes Ten Mar, hace todos los esfuerzos necesarios dentro de sus medios para ofrecer la información contenida en el web site www.viajestenmar.com de forma veraz y sin errores tipográficos. En el caso que en algún momento se produjera algún error de este tipo, ajeno en todo momento a la voluntad de la agencia de viajes, se procedería inmediatamente a su corrección.

Exclusión de responsabilidad de *Viajes Ten Mar*:

- Toda responsabilidad que se pudiera derivar de interferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos, averías telefónicas o desconexiones en el funcionamiento operativo del sistema electrónico, motivado por causas ajenas a *Viajes Ten Mar*.
- La elaboración y actualización de la información sobre ofertas, precios, rutas, distancias, características y cualesquiera otros datos e informaciones relevantes acerca de los productos y servicios ofrecidos a través del sitio web, corresponde a los respectivos proveedores, siendo éstos los responsables del mantenimiento, revisión, supervisión o actualización.
- De los perjuicios que sufra el *usuario* como consecuencia de introducir, el mismo o su mandante, erróneamente su dirección de correo electrónico y/o su teléfono.
- Los enlaces e hipertexto que posibiliten a través del sitio web acceder a prestaciones y servicios ofrecidos por terceros, no pertenecen ni se encuentran bajo el control de *Viajes Ten Mar*, no siendo responsable del correcto funcionamiento de tales enlaces, así como de la información contenida en los mismos o de cualesquiera efectos que

podieran derivarse de dicha información, ni de los prejuicios que pueda sufrir el *usuario* en virtud de la información encontrada en la web enlazada.

- Los daños que puedan causarse en los equipos de los *usuarios* por la utilización del portal.

2. Usuario

El *usuario* se compromete a utilizar los servicios y contenidos en nuestro sitio web de conformidad con la Ley y los términos y condiciones generales y particulares de los servicios que ofrece *Viajes Ten Mar* en cada momento, debiendo abstenerse de emplearlos para:

- Realizar actividades ilícitas, contrarias a la buena fe, a las costumbres, a la moral o al orden público.
- Realizar solicitudes o contrataciones especulativas, fraudulentas o falsas.
- Incluir información del sitio web en herramientas de búsqueda comparativas de precios.
- Acceder al sitio web mediante un robot, araña o cualquier herramienta o programa automático de búsqueda.
- Realizar actividades que constituyan una infracción de la regulación sobre propiedad intelectual e industrial o cualquier otra norma del ordenamiento jurídico aplicable.
- No está permitido revender, realizar deep-links, utilizar, copiar, monitorizar (por ejemplo, spider, scrape), mostrar, bajar o reproducir el contenido, la información, el software, los productos o los servicios disponibles en nuestro sitio web para cualquier actividad comercial o competitiva.
- El *usuario* se compromete y declara que todos los datos introducidos para la solicitud de reservas son ciertos, sobre todo la dirección de correo electrónico que indique para notificaciones. La agencia pone a su disposición, para la comprobación de los datos introducidos por el *usuario*, un resumen en cada pantalla y un resumen final una vez terminada la solicitud y/o reserva a través de nuestra web.
- Utilizar las redes sociales puestos a disposición por *Viajes Ten Mar* para insertar mensajes que no tengan relación directa con la temática de viajes, en particular, contenidos ilegales, ilícitos, difamatorios o cualquier otro que pudiera lesionar los derechos de terceros o efectuar daños a sistemas informáticos, reservándose el derecho a retirar cualquier mensaje que a su juicio considere inapropiado.

Viajes Ten Mar se reserva el derecho a denegar en cualquier momento, sin necesidad de aviso previo y sin derecho a indemnización, el acceso al sitio web, a aquellos *usuarios* que incumplan las presentes Condiciones Generales, o las particulares que en cada caso les sean de aplicación. Si *Viajes Ten Mar* tuviera motivos razonables para considerar que se ha hecho un pedido contraviniendo las presentes Condiciones Generales estará autorizado a anularlo y podrá informar a las autoridades pertinentes.

TIPO DE RESERVAS

Las reservas de *Viajes Ten Mar* se pueden realizar por el pasajero a través de internet, venta telefónica y presencialmente. Ante cualquier imprevisto que pueda surgir en su reserva se le informará de la siguiente forma:

- Si su compra es presencial o venta telefónica será informado por teléfono, correo electrónico o sms.
- Si su compra es a través de internet, será informado por correo electrónico.

PAGO DE RESERVAS

El hecho de solicitar una reserva implica compromiso por parte del cliente en autorizar el cargo en la tarjeta de crédito/débito que suministra.

Viajes Ten Mar, en las compras realizadas a través de la página web, podría requerir después de haber realizado su reserva, el envío por fax o mail, de la autorización expresa por parte del cliente pagador y de una fotocopia legible, de la tarjeta y del DNI o pasaporte del titular. En caso de no recibir dicha documentación, la agencia de viajes se reserva el derecho a no emitir los billetes para protegerse de situaciones de dudosa viabilidad.

En las compras a través de venta telefónica, se le podría requerir también dicha autorización.

FACTURA ELECTRÓNICA

El *usuario* que realiza una compra a través de *Viajes Ten Mar*, departamento de atención telefónica o página web, da su consentimiento expreso al envío de la factura mediante formato electrónico a la dirección de correo facilitada por éste.

Este servicio se realizará si así lo solicita el cliente, en el momento de confirmar su compra y no supondrá ningún coste. En el caso de que desee recibir un duplicado de la misma se expedirá sin coste añadido y podrá ser solicitado mediante llamada telefónica al 922 28 62 50 o a través de correo electrónico a conchigarcia@viajestenmar.com, si su compra ha sido realizada a través de la web. Según la ley de protección de datos, si solicita modificación de los datos de factura o envío a otro correo electrónico se le requerirá autorización por parte del pasajero para dicho cambio.

CONDICIONES ESPECIALES

1. Billetes aéreos

El transporte realizado en virtud de este contrato está sujeto a las normas y limitaciones relativas a responsabilidad establecidas por el Convenio de Varsovia a menos que el transporte no sea "transporte internacional" según lo define dicho Convenio. El recibo/itinerario, comúnmente denominado billete electrónico, constituye el billete de pasaje a los efectos del artículo 3 del convenio de Varsovia. Su billete es electrónico, es decir, sólo necesita presentarse en facturación con el número de localizador, el documento identificativo en vigor y toda la documentación reglamentaria de cada uno de los pasajeros y la línea aérea le entregará su tarjeta de embarque.

En tanto no se halle en contraposición con lo anterior, todo transporte realizado y demás servicios prestados por cada transportista estarán sometidos a:

- Las disposiciones que figuran en el billete.
- Las tarifas aplicables.
- Las condiciones de transporte establecidas por el transportista y las reglamentaciones conexas que forman parte de este contrato (y que pueden ser consultadas en las oficinas del transportista), excepto en el caso de transporte realizado entre un punto de los Estados Unidos o Canadá y cualquier punto fuera de dichos países, para el cual serán de aplicación las normas vigentes en dichos países.

A. Precio

Los precios indicados on-line tienen incluidas las tasas de aeropuerto. No incluyen los gastos de visados ni las tasas de salida de un territorio, que pueden ser abonados en moneda local o en dólares USA en ese territorio. Las variaciones en la tarifa aplicable por demora en el pago de la reserva, en las cuantías de las tasas de aeropuerto, desde el momento de la reserva hasta el momento de emisión del billete serán repercutidas al cliente, siempre y cuando el proveedor del servicio lo solicite, cosa que no es habitual.

B. Gastos de gestión

Desde el 1 de enero de 2004, y como resultado de la nueva política de tarifas de las principales líneas aéreas, el precio final a pagar de un vuelo incluye la tarifa del trayecto, las tasas aeroportuarias y de seguridad y un nuevo cargo en concepto de emisión de los billetes. *Viajes Ten Mar* mantiene su compromiso de ofrecer siempre las mejores condiciones de compra, por lo que aplicaremos estos cargos sólo cuando las compañías aéreas que selecciones hayan decidido aplicar el nuevo modelo de precios. Nuestros gastos de emisión son dinámicos, esto significa que nuestros sistemas informáticos calculan la cantidad a cobrar dependiendo del tipo de vuelo, complejidad y precio. En ningún caso estos gastos de gestión, son reembolsables.

C. Modificaciones voluntarias por parte del pasajero **OJO*******

- **Cambios:** Para todos aquellos cambios voluntarios (fechas, horas o trayectos) solicitados por el pasajero y permitidos por la tarifa aplicada, se cobrará un gasto de gestión por pasajero y trayecto, **en vuelos nacionales de 20 €, en vuelos internacionales de 30 € y para vuelos interinsulares de 3 €, además del propio cargo que pudiera establecer la línea aérea. Según normativa de la línea aérea en materia de cambios, sólo pueden ser tramitados por la misma tarifa o superior.**
- **Devoluciones:** Las reservas de vuelo, adicionalmente al propio cargo que pudiera establecer la compañía aérea, para todos aquellos reembolsos voluntarios solicitados por el pasajero y permitidos por la tarifa aplicada, se cobrará un cargo por gestión por pasajero, en vuelos nacionales e internacionales de 30 €, y en vuelos interinsulares de 6 €. Los gastos de gestión originales, en estos casos, no serán reembolsables.
- **Casos excepcionales de reembolsos:** En los casos de reembolsos por hospitalización o fallecimiento, queda sujeto siempre a la autorización de la compañía aérea.

Se informa expresamente a los clientes que los pasajes aéreos son documentos nominativos, que por norma general de la aviación civil no permiten modificaciones. Es responsabilidad exclusiva de los clientes introducir correctamente los datos correspondientes a los nombres y apellidos de los pasajeros, tal y como figuran en sus correspondientes documentos oficiales de identificación en la fecha del viaje. Cualquier error o equivocación deberá hacérselo llegar vía correo electrónico a conchigarcia@viajestenmar.com para estudiar su caso con la aerolínea y ver si es posible subsanar el error.

Si en el momento de la compra detecta algún error deberá ponerse en contacto en el mismo día antes de las 23:30 horas, una hora menos en las Islas Canarias, mediante correo electrónico a conchigarcia@viajestenmar.com para que el personal de la agencia verifique la posibilidad de subsanar dicho error.

D. Modificaciones por parte de la línea aérea

Una vez que el pasajero compra su vuelo, la línea aérea se reserva el derecho a poder cancelar o reprogramar los mismos, teniendo la obligación de informar a la agencia de viajes con antelación. En estos casos, *Viajes Ten Mar*, opera como mediador de información entre el pasajero y la línea aérea para ofrecerle las opciones que más se ajusten a sus necesidades, informándole siempre vía mail al correo electrónico que facilitó en el momento de la compra o sms, dependiendo del tipo de reserva contratada (ver apartado Tipo de reserva). *Viajes Ten Mar* no es en ningún caso, responsable de dichos cambios y no se responsabiliza si no recibe dichas comunicaciones por problemas ajenos a *Viajes Ten Mar*.

E. Combinación de tarifas "solo ida" e "ida y vuelta"

Con el objetivo de ofrecerle en todo momento las mejores y más amplias opciones para su viaje, nuestro sistema combina tarifas "ida y vuelta" y "sólo ida". Siendo así, usted solicita y autoriza expresamente a que, dependiendo de su tipo de viaje, se le puedan reservar vuelos compuestos por cualquiera de estas tarifas y a que la/s posible/s vuelta/s no necesarias para su viaje sean canceladas una vez finalizado el trayecto de ida, salvo que indique lo contrario vía correo electrónico a conchigarcia@viajestenmar.com.

Recuerde que en billetes de ida y vuelta en caso de no volar el tramo de ida, las compañías aéreas se reservan el derecho de cancelar el tramo de regreso. Por ello, en caso de no utilizar el billete de ida deberá comunicarlo a la agencia o a la compañía aérea al menos 48 horas antes de la salida de su vuelo. Este proceso no ofrece garantía de que la línea aérea le permita utilizar el trayecto de vuelta sin utilizar el de ida pero existen compañías aéreas que permiten si se paga una penalización, por lo que le recomendamos lo consulte.

F. Reconfirmar vuelos

El pasajero debe reconfirmar los horarios de su vuelo, al menos con 48 horas de antelación a la salida del mismo, dado que en algún caso la aerolínea puede modificarlos, incluso adelantándolos. El pasajero asume la responsabilidad que le corresponde por los perjuicios derivados de la omisión en la confirmación de horarios. Puede realizar dicha confirmación en el servicio de info vuelos de "aeropuertos nacionales" teléfono 902 404 704, a través de www.checkmytrip.com, mediante correo electrónico a conchigarcia@viajestenmar.com o en nuestro teléfono de atención telefónica 922 28 62 50 o 922 12 22 99. Cualquier variación en su reserva por parte de la línea aérea se le informará vía mail o sms dependiendo del tipo de reserva contratada (ver apartado Tipo de reserva).

G. Seguro de cancelación

Viajes Ten Mar, ofrece la posibilidad de contratar un seguro de cancelación para los billetes aéreos. El seguro de cancelación permite recuperar el importe de la reserva siempre que el motivo de la cancelación este contemplado en las prestaciones del seguro contratado. Le recomendamos la contratación de dicho seguro y revisar las condiciones asociadas al mismo. El seguro de cancelación se hace efectivo en el mismo momento de

la confirmación de la reserva, siendo un importe no reembolsable en ningún caso.
Existen 3 tipos de seguros:

- **Seguro con anulación.**
- **Seguro multicobertura sin anulación.**
- **Seguro multicobertura con anulación.** **OJO*******

Si necesita hacer uso de su seguro, primeramente deberá notificarlo a través del correo electrónico conchigarcia@viajestenmar.com solicitando la cancelación de sus plazas con una antelación de un día a la salida de su vuelo, ya que este es un requisito obligatorio para que su póliza sea efectiva.

H. Opción de cambio

Viajes Ten Mar le ofrece un nuevo servicio que le permite más flexibilidad en su billete ante imprevisto o cambios de planes. Este servicio sólo puede ser contratado en el momento de la compra del billete y le permite realizar un cambio voluntario exento de la penalización impuesta por la línea aérea y los gastos de gestión de *Viajes Ten Mar* (ver apartado C); sin embargo, en caso de no haber disponibilidad en la misma tarifa que ha comprado, deberá abonar la diferencia correspondiente.

Las condiciones son las siguientes:

- Se aplica únicamente en vuelos nacionales y en cambios de fecha/ hora del vuelo.
- El importe de la opción de cambio es de 7.50 € por pasajero y trayecto para los vuelos dentro del territorio nacional y de 3.00 € por pasajero y trayecto para los vuelos entre las Islas Canarias.
- Cambios de nombre, ruta o compañía aérea no están permitidos.
- El cambio se podrá realizar hasta dos días antes de la salida del vuelo, siempre y cuando haya plazas disponibles en la misma clase de la reserva.
- Sólo se permitirá un cambio por trayecto contratado.
- Si el cliente desea realizar un segundo cambio deberá abonar la penalización de la tarifa, los gastos de gestión y la diferencia de tarifa si la hubiese.
- Según normativa de la línea aérea en materia de cambios, sólo pueden ser tramitados por la misma tarifa o superior.

I. Documentación para viajar a los EE. UU.

España es uno de los 27 países que participan en el Programa de Exención de Visados, programa que permite realizar viajes de menos de 90 días por negocios o turismo a Estados Unidos sin necesidad de visado. Todos aquellos españoles que viajen a EE. UU. por motivos de trabajo o estudio siguen necesitando la obtención del visado correspondiente. Esta situación no tiene previsto cambiar. Sin embargo se han introducido algunas modificaciones que conviene tener muy presentes:

" Nuevo visado biométrico: A partir del 26 de abril de 2004, a todos aquellos que necesiten y por lo tanto soliciten un visado en la Embajada de EE. UU. en Madrid se les tomará en el momento de la solicitud y la entrevista, las huellas dactilares con un dispositivo sin tinta y se les tomará una fotografía digital. Esta información se incluirá en el visado. Estos datos se cotejarán con los obtenidos siguiendo el mismo procedimiento por los funcionarios de inmigración en el puerto de entrada en EE. UU."

" Entrada biométrica: A partir del 1 de octubre de 2004, se tomará a todos los viajeros -

necesiten o no visado- sus huellas digitales y una fotografía a su llegada a EE. UU."

" Pasaporte de lectura mecánica: A partir del 26 de octubre de 2004, para viajar a EE. UU. sin visado, será imprescindible poseer el nuevo pasaporte de lectura mecánica. Se recomienda a todas aquellas personas que tengan intención de viajar a los EE. UU. que se saquen este nuevo formato de pasaporte antes del 26 de octubre"

Desde el 1 de Agosto del 2008, el Sistema Electrónico para la Autorización de Viaje (ESTA) está accesible a través de Internet para los ciudadanos y nacionales elegibles de los países participantes en el Programa de exención de visado para solicitar por adelantado una autorización de viaje a Estados Unidos bajo el VWP. A partir del 12 de Enero del 2009 todas las personas que pretendan viajar a Estados Unidos tendrán obligatoriamente que obtener el permiso de entrada (ESTA), a través del cumplimiento de un cuestionario online disponible en la página web de los Servicios Consulares de los Estados Unidos: <https://esta.cbp.dhs.gov/> La Embajada de los Estados Unidos aconseja a todas las personas que pretendan entrar en el país que rellenen el cuestionario antes de su viaje con al menos 96 horas de antelación al viaje. Esta autorización será exigida a todos los ciudadanos que estén sujetos al PIV (Programa de Exención de Visados), es válida por un periodo de 2 años en el caso de que el pasaporte no caduque antes de este periodo o si no fuera revocada. Puede ser utilizada para entradas múltiples teniendo que actualizar los datos conforme el itinerario de su viaje. La Embajada alerta a los pasajeros que la solicitud de esta autorización no garantiza la entrada a los EE. UU., solo autoriza al viajero a embarcar en un transporte para viajar a Estados Unidos bajo el VWP, sin necesidad de obtener un visado para estancias de ocio o de negocios hasta 90 días (página web de la Embajada: www.CBP.gov/travel).

Todos los pasajeros que viajen al abrigo del Programa de Exención de Visados están obligados a obtener una autorización de viaje aprobada antes para viajar a los EE. UU. por vía aérea o marítima. Si alguno de los datos cambia en los futuros viajes, ha de actualizarlo a través de la web.

Los niños sin billete están obligados a tener una autorización de viaje aprobada, en el caso de que no tengan un visado para viajar a los EE. UU. La solicitud puede ser presentada por terceros en nombre de un viajero que este sujeto al Programa de Exención de Visados.

J. Equipajes

Como normativa general las compañías aéreas permiten llevar por pasajero sin coste alguno, una maleta de mano y otra facturada, la cual variará en peso y medidas según la línea aérea, exceptuando aquellos servicios que previamente se le haya informado otra condición. Si desea conocer las condiciones específicas del transporte de equipaje para su compra, podrá consultarlo directamente en la línea aérea que opera su vuelo, para asegurarse de cumplir las limitaciones impuestas por la misma en número de bultos, peso, dimensiones y contenido.

K. Check-in online

Le informamos que puede realizar el check-in online desde 48 horas antes en la web de la aerolínea y si viaja con Air Europa, lo podrá hacer desde nuestra web www.viajestenmar.com, en el apartado de Utilidades. Existen compañías aéreas en las que si realiza el check-in online con 48 horas de antelación, supondrá evitar un coste

extra en facturación el día de la salida.

L. Peticiones especiales

Las peticiones especiales como pueden ser el transporte de equipaje deportivo (bicicleta, tabla de surf, etc.), instrumentos musicales (violín, violonchelo, etc.) transporte de animales domésticos (perros, gatos, etc.), deben solicitarse a través de correo electrónico a conchigarcia@viajestenmar.com, y será la línea aérea quien nos indicará la disponibilidad y el coste adicional que conlleve el servicio. La autorización para dichas peticiones especiales, puede ser denegada por parte de las compañías aéreas por lo que recomendamos siempre consultar antes de efectuar su reserva de vuelos, a través de nuestro departamento de atención telefónica en el teléfono 922 28 62 50 o 922 12 22 99.

En el caso del transporte de animales en las compañías aéreas de línea regular, la petición se hará en cabina o bodega dependiendo del peso del animal y las medidas de su caja o transporte. A tener en cuenta condiciones restrictivas de las compañías aéreas de bajo coste que no permiten transportar animales de ningún tipo por norma general, excepto perros lazarillos, en los casos incluidos en la legislación vigente.

2. Hoteles

A. Precio

En ocasiones, en nuestro sitio web hay una tarifa más barata que otra para una estancia específica en un hotel. Estas tarifas creadas por los hoteles pueden comportar restricciones y condiciones especiales, por ejemplo, relativas a la cancelación y al reembolso. Es importante que consulte los datos de la habitación y la tarifa minuciosamente para conocer las condiciones antes de realizar la reserva. En el precio de la reserva de hotel no se incluye cualquier servicio no especificado además de extras como pueden ser las bebidas, en regímenes de media pensión y pensión completa, mini bar, llamadas telefónicas, parking, servicios de lavandería, etc. El usuario es el único responsable de pagar los impuestos adicionales que las autoridades de ciertos países apliquen (impuesto turístico, etc.) que deberán abonar en destino, a nivel local.

B. Modificaciones voluntarias por parte del pasajero

Si se trata de una reserva realizada a través de la web y desea cambiar o cancelar su reserva, deberá ponerse en contacto con nosotros a través del correo electrónico conchigarcia@viajestenmar.com y le informaremos de la posibilidad o no de dicha gestión. Si por el contrario su reserva es a través de venta telefónica podrá ponerse en contacto, para dicha modificación con el departamento de atención telefónica.

- Cambios: Los cambios voluntarios solicitados por el pasajero, no tendrán gastos de gestión, aparte de lo que pudiese establecer el proveedor.
- Devoluciones: Aparte del propio cargo que pudiera establecer el proveedor para todos aquellos reembolsos voluntarios solicitados por el pasajero, no se cobrará gasto alguno.
- Casos excepcionales de reembolsos: En los casos de reembolsos por hospitalización o fallecimiento, queda sujeto siempre a la autorización del establecimiento hotelero.

Si en el momento de la compra detecta algún error deberá ponerse en contacto en el mismo día antes de las 19:30 horas, hora Canaria, mediante correo electrónico a conchigarcia@viajestenmar.com para que el personal de la agencia verifique la

posibilidad de subsanar dicho error.

C. Peticiones especiales

Las peticiones especiales como pueden ser habitaciones vista mar, cama matrimonio, cuna, animales etc. quedan sujetas a la disponibilidad del establecimiento hotelero.

Los establecimientos hoteleros disponen de un stock limitado de cunas, por lo que si necesita este servicio deberá indicarlo a través de mail

conchigarcia@viajestenmar.com o al teléfono de atención telefónica 922 28 62 50 o 922 12 22 99, siempre bajo disponibilidad. Existen establecimientos hoteleros en los que se reservan el derecho a la entrada de menores, por lo que se recomienda antes de realizar la reserva consultar.

Con respecto a los casos en los que desee llevar animales, también es importante consultar antes de realizar la reserva, pues generalmente no son admitidos en ciertos establecimientos.

D. Horarios de entrada y salida

El horario habitual de entrada y salida está en función de cada establecimiento hotelero, le aconsejamos para conocer las particularidades del mismo en esta materia, se ponga en contacto con nosotros en la dirección de correo electrónico

conchigarcia@viajestenmar.com o en el teléfono de Atención telefónica 922 28 62 50 o 922 12 22 99, para conocer las particularidades de su reserva, en este sentido. Como norma general, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 12:00 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12:00 horas del día de salida.

3. Servicio de Vuelo+Hotel

A. Precio

El precio del servicio incluye:

- Transporte de ida y vuelta, en el tipo de transporte, características y categoría que conste en la documentación que se entrega al consumidor.
- Alojamiento, en el establecimiento y régimen que figure en la documentación que se entrega al consumidor.

En ocasiones, en nuestro sitio web hay una tarifa más barata que otra para una estancia específica en un hotel. Estas tarifas creadas por los hoteles pueden comportar restricciones y condiciones especiales, por ejemplo, relativas a la cancelación y al reembolso. Consulta los datos de la habitación y la tarifa minuciosamente para conocer las condiciones antes de realizar la reserva. En el precio de la reserva de hotel no se incluye cualquier servicio no especificado además de extras como pueden ser las bebidas, en regímenes de media pensión y pensión completa, mini bar, llamadas telefónicas, parking, servicios de lavandería, etc. El *usuario* es el único responsable de pagar los impuestos adicionales que las autoridades de ciertos países apliquen (impuesto turístico, etc.) que deberán abonar en destino, a nivel local.

B. Modificaciones voluntarias por parte del pasajero

- Cambios: En relación a los cambios voluntarios en el Vuelo+Hotel, indicarle que solo es posible el cambio siempre y cuando ambos servicios lo permitan, siendo los mismos proveedores o compañía aérea quienes indiquen si tienen o no gastos adicionales.
- Devoluciones: En referencia a los reembolsos voluntarios, solo es posible la devolución total, siempre y cuando ambos servicios lo permitan, siendo los mismos proveedores o compañía aérea quienes indiquen si tienen o no gastos adicionales.

Si en el momento de la compra detecta algún error deberá ponerse en contacto en el mismo día antes de las 19:30 horas, hora Canaria, mediante correo electrónico a conchigarcia@viajestenmar.com para que el personal de la agencia verifique la posibilidad de subsanar dicho error.

4. Barcos

A. Modificaciones voluntarias por parte del pasajero

Si se trata de una reserva realizada a través de la web y desea cambiar o cancelar su reserva, deberá ponerse en contacto con nosotros a través del correo electrónico conchigarcia@viajestenmar.com y le informaremos de la posibilidad o no de dicha gestión. Si por el contrario su reserva es a través de venta telefónica podrá ponerse en contacto, para dicha modificación con el departamento de atención telefónica.

Si en el momento de la compra detecta algún error deberá ponerse en contacto en el mismo día antes de las 19:30 horas, una hora Canaria, mediante correo electrónico a conchigarcia@viajestenmar.com para que el personal de la agencia verifique la posibilidad de subsanar dicho error.

5. Descuentos

A. Residentes

En aplicación del Real Decreto 1316/2001, modificado por el Real Decreto 1340/2007 de 11 de octubre, para poder hacer uso del billete bonificado, el pasajero debe acreditar su condición de residente en el momento de la facturación así como en el del embarque, con la siguiente documentación:

- Ciudadanos españoles: el certificado de empadronamiento para viajes, expedido por el ayuntamiento según el modelo del Anexo I del Real Decreto 1316/2001, acompañado por el documento nacional de identidad como documento identificativo. Este certificado tendrá una validez de 6 meses desde el momento de su emisión.
- Ciudadanos españoles menores de 14 años que no tengan DNI, solo será necesario presentar el certificado de empadronamiento para viajes, del ayuntamiento en donde deberá figurar la fecha de nacimiento del menor. Los menores de 14 años, para viajar en vuelos nacionales, están exentos de acreditarse mediante el DNI, siendo responsable la persona con la que realice el viaje. Este certificado tendrá una validez de 6 meses desde el momento de su emisión.
- Los ciudadanos de los Estados miembros de la UE o de los demás Estados firmantes del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo o Suiza, el certificado de empadronamiento para viajes, del ayuntamiento según el modelo del Anexo I del Real Decreto 1316/2001, acompañado del documento nacional de identidad, o pasaporte como documento identificativo, o tarjeta de residencia, o en su defecto certificado de registro en vigor (color verde) y que sustituye a la antigua tarjeta de residente comunitario. Este certificado tendrá una validez de 6 meses desde el momento de su emisión.

La cuantía, legalmente establecida, de la bonificación de las tarifas en los servicios regulares de transporte aéreo y marítimo para residentes, se aplicará en los trayectos directos, ya sean de ida o ida y vuelta, entre las Comunidades Autónomas de Canarias, de Illes Balears o las Ciudades de Ceuta y Melilla, con el resto del territorio nacional, respectivamente, así como en los desplazamientos interinsulares.

Se considera trayecto directo aquel que se realiza desde el puerto, aeropuerto o helipuerto del punto de origen en los archipiélagos, Ceuta o Melilla, al de destino en el resto del territorio nacional y viceversa, sin escalas intermedias o, de haberlas, cuando no superen las doce horas de duración, salvo aquéllas que vinieran impuestas por las necesidades técnicas del servicio o por razones de fuerza mayor.

Los residentes en Ceuta que realicen un trayecto directo entre esa ciudad y el resto del territorio nacional, utilizando transporte marítimo y aéreo, obtendrán la bonificación de las tarifas en el transporte aéreo cuando tengan origen o destino en los aeropuertos de Málaga, Jerez o Sevilla.

En ningún caso se podrá bonificar un importe superior al de las tarifas básicas registradas, ni tampoco se aplicará la bonificación de las tarifas en los billetes que incluyan trayectos fuera del territorio nacional.

B. Familia numerosa

La Orden del Ministerio de Fomento 3837/2006 establece la entrada en vigor de la bonificación de las tarifas aéreas nacionales a los miembros de familias numerosas. Esta ayuda se ha fijado en el 5% para las familias numerosas en general (3 a 5 hijos), y del 10% para las numerosas especiales (con 6 o más hijos). Son beneficiarias de estos descuentos las familias numerosas españolas, pertenecientes a la Unión Europea y al resto de nacionalidades con residencia reconocida en España que estén en posesión del título de Familia Numerosa expedido por su respectiva comunidad autónoma. La bonificación es aplicable, previa petición expresa del beneficiario, en los billetes domésticos emitidos en España desde el 1 de enero de 2007 para vuelos regulares y en todas las rutas dentro del territorio español.

Para obtener la bonificación sobre las tarifas de los servicios nacionales de transporte aéreo los viajeros deberán acreditar la condición de miembro de familia numerosa ante las compañías aéreas presentando el título oficial de familia numerosa o documento individual, en vigor, expedidos por la Comunidad Autónoma competente. Cuando sea requerido por la compañía aérea o por los órganos de inspección y control el pasajero que viaje con un billete aéreo bonificado, cualquiera que sea su forma de emisión, deberá acreditar, en el momento de facturación, embarque, o en cualquier momento del trayecto, su identidad mediante el documento nacional de identidad o documento equivalente, en vigor.

El pasajero es responsable de introducir correctamente todos sus datos en el proceso de reserva así como de llevar al aeropuerto su documento nacional de identidad en vigor y su título de familia numerosa para acreditar su condición como tal.

La obtención de las bonificaciones a que se refiere esta Orden será compatible, y en su caso, los porcentajes correspondientes serán acumulables a los de las bonificaciones establecidas para el transporte aéreo de los residentes en Canarias, Baleares, Ceuta y

Melilla, reguladas por sus normas especiales.

En ningún supuesto se podrá bonificar el mayor importe que sobre las tarifas supongan los precios de las tarifas de clase superior en los servicios de transporte aéreo, conforme a los mismos criterios establecidos en las normas reguladoras de las bonificaciones establecidas para el transporte aéreo a los residentes en Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla. Tampoco se admitirá la bonificación de las tarifas en trayectos con escalas fuera del territorio nacional.

En ningún caso se aplicará la bonificación de familia numerosa con efecto retroactivo. La compañía aérea podrá denegar el embarque con el billete bonificado, en caso de que el pasajero no acredite su identidad y/o su condición de familia numerosa, o de que el nombre y apellidos de su documentación no coincidiesen con los que aparecen en los billetes.

C. Menores de edad

Para reservas de peticiones de menores no acompañados, tendrán que hacerse bajo petición especial con nuestros agentes del departamento de atención telefónica en el teléfono 922 28 62 50 o 922 12 22 99.

Las compañías aéreas aceptarán en cada vuelo un número máximo de menores no acompañados y con asistencia en el vuelo, confirmada con antelación.

Para menores entre 12 y 18 años (Young Passenger) que vuelen solos, a destinos internacionales, también habrá que solicitar asistencia, y/o una petición especial de aceptación en dichos vuelos si la asistencia no fuese necesaria.

6. Coches

A. Precio

En el precio de la reserva de alquiler de coche no se incluye cualquier servicio no especificado además de extras como pueden ser: sillas de bebe, conductor adicional, GPS, etc deberá indicárnoslo vía mail a conchigarcia@viajestenmar.com para poder solicitarlo al proveedor, quedando el servicio bajo petición.

B. Documentación

En el momento de retirar el vehículo le requerirán el carné de conducir y una tarjeta de crédito del pasajero a nombre de quien figure la reserva.

C. Modificaciones voluntarias por parte del pasajero

Si se trata de una reserva realizada a través de la web y desea cambiar o cancelar su reserva, deberá ponerse en contacto con nosotros a través del correo electrónico conchigarcia@viajestenmar.com y le informaremos de la posibilidad o no de dicha gestión. Si por el contrario su reserva es a través de venta telefónica podrá ponerse en contacto, para dicha modificación con el departamento de atención telefónica. Como mínimo deberá gestionar esta solicitud 48 horas antes de la recogida del vehículo.

- Cambios: Con respecto a los cambios voluntarios en las reservas de coche, se establece que si el proveedor permite la modificación, además de los cargos que pueda establecer el mismo, no se cobrará gasto extra por parte de *Tu Billete*.

- Devoluciones: Respecto a los reembolsos voluntarios, se establece que si el proveedor permite la cancelación, además de los cargos que pueda establecer el mismo, no se cobrará gasto extra por parte de *Tu Billete*.

Si en el momento de la compra detecta algún error deberá ponerse en contacto en el mismo día antes de las 19:30 horas, hora Canaria, mediante correo electrónico a conchigarcia@viajestenmar.com para que el personal de la agencia verifique la posibilidad de subsanar dicho error.

7. Venta de excursiones y actividades.

A. Modificaciones voluntarias por parte del pasajero

Si se trata de una reserva realizada a través de la web y desea cambiar o cancelar su reserva, deberá ponerse en contacto con nosotros a través del correo electrónico conchigarcia@viajestenmar.com y le informaremos de la posibilidad o no de dicha gestión. Si por el contrario su reserva es a través de venta telefónica, podrá ponerse en contacto para dicha modificación con el departamento de atención telefónica.

- Cambios: Referente a los cambios voluntarios en las reservas de excursiones y actividades, no tendrán gastos de gestión, aparte de lo que pudiese establecer el proveedor.
- Devoluciones: En relación a los reembolsos voluntarios, no tendrán gastos de gestión, aparte de lo que pudiese establecer el proveedor.

Si en el momento de la compra detecta algún error deberá ponerse en contacto en el mismo día antes de las 23:30 horas, una hora menos en las Islas Canarias, mediante correo electrónico a conchigarcia@viajestenmar.com para que el personal de la agencia verifique la posibilidad de subsanar dicho error.

DOCUMENTACIÓN, PASAPORTES Y VISADOS

Todos los *usuarios*, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o D.N.I., 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.

Viajes Ten Mar declina toda responsabilidad caso de ser rechazada por alguna autoridad la concesión de visados, por causas particulares del *usuario*, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, siendo por cuenta del consumidor cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios.

Se recuerda a todos los *usuarios*, que deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitar.

En el caso de los menores que no viajen con los tutores legales, deberán asegurarse de los requisitos en materia de visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitar.

Algunos destinos internacionales pueden implicar mayores riesgos que otros. Le recomendamos a nuestros pasajeros revisar las prohibiciones, advertencias, anuncios y avisos de viajes que emiten sus gobiernos antes de reservar un viaje, y en el caso de los españoles podrán visitar la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores en el menú de Servicios Consulares y submenú Recomendaciones de Viajes.

GESTION DE RECLAMACIONES

Para cualquier incidencia que pueda surgir en los servicios contratados podrá remitir un escrito al servicio de Atención al cliente en el mail conchigarcia@viajestenmar.com, el cual abrirá un expediente y comenzará las gestiones oportunas.

Se hace constar que, por razón de territorialidad, la competencia en materia turística corresponde a la Comunidad Autónoma de Canarias, al tener la empresa su domicilio social en la misma, teniendo en ella centralizada la gestión administrativa y la dirección de su negocio.

PROTECCIÓN DE DATOS

Los datos personales suministrados por los *usuario* para la utilización del web site están sujetos a la política de privacidad contenida en "Protección de Datos" situado en la página de inicio del sitio web.

PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el contenido del web site conchigarcia@viajestenmar.com (incluyendo texto, imágenes, marcas diseños, software, etc.) es propiedad de *Viajes Tu Billete* o de sus proveedores de contenidos y están protegidos y reconocidos nacional e internacionalmente. No está permitida su reproducción, utilización o distribución de cualquier manera, salvo la expresamente permitida por *Viajes Tu Billete*.

© 2010-2015 "Viajes Ten Mar, S.L." Todos los derechos reservados. All rights reserved.

CARGOS DE EMISIÓN

LOS MÁS ECONÓMICOS DEL MERCADO (Exclusivos venta por Internet)

Desde el 1 de enero de 2004, y como resultado de la nueva política de tarifas de las principales líneas aéreas, el precio final a pagar de un vuelo incluye la tarifa del trayecto, las tasas aeroportuarias y de seguridad y un nuevo cargo en concepto de emisión de los billetes.

viajestenmar.com mantiene su compromiso de ofrecerte siempre las mejores condiciones de compra, por lo que aplicaremos estos cargos sólo cuando las compañías aéreas que selecciones hayan decidido aplicar el nuevo modelo de precios.

Nuestros Gastos de Emisión son Dinámicos, esto significa que nuestros sistemas informáticos calculan la cantidad a cobrar dependiendo del tipo de vuelo, complejidad y precio.

