

CONDICIONES DE VIAJE

1. Solicitud de reserva – confirmación del viaje

Su solicitud de reserva de viaje será aceptada por escrito, vía e-mail, telefónica o de forma verbal, mediante la cual usted nos ofrece la perfección de un contrato de viaje vinculante, cuyo coste mínimo ha de ascender a 250,00 EUR. El contrato de viaje entra en vigor a partir de la aceptación, la cual no requiere ninguna formalidad en particular, por parte de CUBA STAR TRAVEL. Recibirá la confirmación de viaje y factura como soporte permanente de los datos por escrito o por correo electrónico.

2. Forma de pago

Al obtener la confirmación de viaje y factura, se deberá efectuar un pago por valor del 20% del precio total que aparece en la factura. Regulación para billetes de avión: según las regulaciones de cada compañía aérea, puede que se le solicite el pago inmediato del monto del billete de avión. Los costes del seguro de viaje que haya reservado a través de nosotros deberán de ser abonados de forma íntegra junto con el pago inicial. El pago de la cantidad restante deberá realizarse sin requerimiento previo 30 días antes del inicio del viaje. La documentación del viaje la recibirá tras la recaudación del importe íntegro. Una vez que haya recibido dicha documentación le rogamos, por su propio interés, que la revise con atención. El importe total de los servicios sueltos reservados deberá ser abonado de inmediato con la confirmación del viaje/factura. Si se reserva un viaje combinado que contemple dos o más servicios, se hará entrega de una cobertura de riesgo, según el § 651k del Código Civil Alemán. El precio de su viaje queda asegurado a través de una cobertura de riesgo de R+V Allgemeine Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, Alemania.

Reservas a corto plazo: aquellas reservas que se efectúen dentro de los 7 días previos a la fecha de salida requieren el pago adicional de 35,00 EUR por reserva.

3. Servicios

Los servicios del viaje contratados aparecen descritos en nuestra oferta de viaje (por ejemplo: en Internet, catálogo o folleto) y en los datos a los que se hace referencia en la confirmación de viaje y factura. No obstante, nos reservamos el derecho de realizar cualquier modificación en las descripciones de los servicios descritos, informando de ello debidamente al cliente, antes del cierre del contrato.

En caso de que usted no haga uso de algún servicio de viaje ya pagado, a consecuencia de una vuelta anticipada o por otras causas de fuerza mayor, sólo le podremos garantizar una devolución parcial, siempre y cuando el proveedor nos conceda un abono, y nunca en el caso de que se trate de servicios totalmente irrelevantes.

4. Modificaciones de servicios y precios

Una vez estipulado el contenido del contrato de viaje, sólo se permitirán modificaciones o alteraciones de los servicios detallados en el mismo, cuando éstas resulten imprescindibles tras el cierre del contrato y no hayan sido provocadas por nosotros de forma deliberada o negligente y siempre que dichas modificaciones o alteraciones no sean cuantiosas y no perjudiquen a la totalidad del viaje reservado. Cuando los servicios modificados den lugar a carencias, los eventuales derechos de garantía se mantendrán intactos.

Le informaremos inmediatamente acerca de cualquier modificación o alteración de los servicios.

En caso de modificación relevante de un servicio fundamental del viaje, tendrá derecho a cancelar el contrato de viaje sin coste alguno o a participar en un viaje de valor similar, siempre y cuando estemos en situación de poder ofrecerle un viaje de este tipo sin incremento del precio con respecto a su oferta.

Nos reservamos el derecho de modificar el precio estipulado en el contrato de viaje, en el caso de un aumento de los gastos por parte de los proveedores o la entrega de determinados servicios, como por ejemplo, tasas de aeropuerto, o modificaciones en las tasas de cambio. También se tendrán en cuenta las reducciones de precios.

Sólo se permitirá un aumento, siempre y cuando entre el cierre del contrato y la fecha de salida acordada haya más de 4 meses y cuando las circunstancias que llevan a este aumento no nos hayan sido previsibles antes del cierre del contrato.

En el caso de una modificación posterior del precio del viaje le informaremos de inmediato. No se podrá exigir aumento alguno en el precio del viaje a partir de los 20 días previos a la fecha de salida. En caso de un aumento de precio de más de un 8%, tendrá derecho a cancelar el contrato de viaje sin gastos adicionales o podrá exigir la participación en otro viaje de características similares, siempre y cuando estemos en situación de poder ofrecerle un viaje de este tipo sin incremento del precio con respecto a su oferta.

5. Cancelación del viaje – modificación de la reserva – persona de sustitución

Usted puede cancelar el viaje en todo momento antes del comienzo del mismo (cancelación). En el momento de la cancelación será determinante e imprescindible la recepción de la declaración de cancelación por escrito dirigida directamente a nosotros. En el caso de que usted cancele su contrato de viaje o no se presente a la hora y lugar previstos para la salida (no-show), tendremos derecho a exigirle una indemnización por los preparativos de viaje realizados y los gastos en que haya incurrido de acuerdo con el § 65 I h II del Código Civil Alemán. Para el cálculo de la indemnización tendremos en cuenta el ahorro en gastos y el aprovechamiento alternativo de los servicios de viaje que hubieran tenido lugar.

5.1. Por regla general, las bases porcentuales del precio del viaje que les tendremos que exigir por participante, en el caso de que cancelen, ascenderán, por persona, como se especifica a continuación:

5.1.1. Viajes sin vehículos de alquiler:

Para los viajes que incluyen vuelo y/o alquiler de yates/camarotes, se cobrarán los costes de cancelación del vuelo de acuerdo con §5.1.3 y los del alquiler de yates/camarotes de acuerdo con §5.1.4.

Las siguientes condiciones de cancelación se aplican al resto de los servicios:

- hasta 30 días anteriores a la fecha de salida, 20%
- entre 29 y 15 días anteriores a la fecha de salida, 45%
- entre 14 y 7 días anteriores a la fecha de salida, 65%
- a partir de 6 hasta 1 día antes de la fecha de salida, 75%
- el mismo día de partida o de no presentarse, 90% del total del viaje
- cancelaciones durante el viaje, 100% de los servicios cancelados

5.1.2 Viajes con vehículos de alquiler (coche de alquiler, autocaravana, motos, e-bike)

Para los viajes que incluyen vuelos y/o alquiler de yates/camarotes, se cobrarán los costes de cancelación del vuelo de acuerdo con §5.1.3. y los del alquiler de yates/camarotes de acuerdo con §5.1.4.

Las siguientes condiciones de cancelación se aplican al resto de los servicios:

- hasta 18 días anteriores a la fecha de salida, 15%
- entre 17 y 10 días anteriores a la fecha de salida, 50%
- entre 9 y 4 días anteriores a la fecha de salida, 75%
- a partir de 3 días anteriores a la fecha de salida o de no presentarse, 100% del total del viaje
- cancelaciones durante el viaje, 100% de los servicios cancelados.

Un reembolso por devolución anticipada del vehículo alquilado no es posible.

5.1.3. Vuelo (ya sea como servicio individual o combinado)

- un mínimo de 56,00 EUR por billete de avión, además de los posibles gastos de cancelación de la reserva de la compañía aérea.

5.1.4. Alquiler de yates, camarotes (ya sea como servicio individual o combinado)

- a partir de la confirmación de la reserva, 20%
- a partir de 6 meses anteriores a la fecha de salida, 50%
- a partir de 4 semanas anteriores a la fecha de salida, 100%

Esta normativa prevalece siempre y cuando no se mencionen otras condiciones diferentes de cancelación o modificación.

Si así lo desea, puede justificar que se han producido menos gastos adicionales o ninguno, que los anteriormente mencionados en la normativa de viaje combinado o de la cancelación de contrato de viaje, en ofertas o servicios especiales.

Si una vez finalizado el contrato de viaje, usted desea realizar modificaciones en cuanto a la fecha o destino del viaje, el tipo de transporte o alojamiento, cargaremos una tasa de modificación de reserva de 35,00 EUR por viajero hasta 30 días antes del inicio del viaje. Para poder efectuar modificaciones posteriores, sólo será posible realizando una anulación de la reserva de su viaje. No se admitirá ninguna modificación de una reserva en firme por una reserva en opción.

Si el consumidor cede su reserva a otra persona, cobraremos una tasa de modificación de reserva de 56,00 EUR por persona. En este caso, la persona en sustitución asume los derechos y obligaciones del contrato de viaje. Nos podemos oponer a la entrada de un tercero cuando éste no cumpla las exigencias especiales de viaje o su participación contravenga las instrucciones impuestas por las autoridades o las disposiciones legales. Tanto el consumidor como la persona a quien éste haya cedido la reserva, son los que responden ante nosotros por el pago del precio del viaje, así como de los gastos adicionales que pueda ocasionar la cesión.

6. Cancelación por parte del touroperador

En caso de que para un servicio de viaje específico no se alcance el número mínimo de participantes exigido hasta 4 semanas antes de la fecha de salida, estaremos en nuestro derecho de cancelar el viaje. En tal caso, las cantidades abonadas o depósitos le serán reembolsados.

Usted tendrá derecho a la participación en otro viaje de valor equivalente, siempre y cuando estemos en situación de poder ofrecer tal viaje sin que esto suponga un aumento de precio.

Estamos en nuestro derecho de rescindir el contrato de viaje sin cumplir con los plazos establecidos, en el caso de que usted interfiera en la realización del viaje a pesar de haber recibido una advertencia nuestra o siempre y cuando su comportamiento sea contrario a lo especificado en el contrato de viaje, hasta tal punto que la cancelación del mismo se considere justa. En tal caso usted mismo deberá asumir los gastos ocasionados por el transporte de regreso. Los gastos ahorrados nos corresponderán a nosotros, así como las ventajas derivadas del aprovechamiento alternativo de los servicios no utilizados, incluidas las cantidades que percibamos de los proveedores de servicios.

7. Anulación del contrato por causa de fuerza mayor – circunstancias extraordinarias

En el caso de que el viaje, tras el cierre de contrato, se vea puesto en peligro seriamente o afectado debido a motivos de fuerza mayor, en este caso, según el § 651 j del Código Civil Alemán, ambas partes pueden rescindir el contrato. Si se rescinde el contrato, estaremos en el derecho de recibir una indemnización correspondiente a los gastos ocasionados por los servicios ya utilizados o los que falten por utilizar hasta el final del viaje.

Si se rescinde el contrato una vez comenzado el viaje, nos veremos obligados a tomar las medidas necesarias para repatriarle, siempre y cuando haya sido acordado en el contrato. Los gastos del transporte de regreso serán asumidos por usted y nosotros a partes iguales, todos los demás gastos correrán a su cargo.

8. Responsabilidad

Respondemos, actuando con la diligencia de comerciantes competentes, de una cuidadosa elección y control de los prestadores de los servicios, la exactitud de las descripciones de los servicios de viaje contratados, así como su debido cumplimiento, teniendo en cuenta las usanzas del lugar y el país.

Quedan excluidos de nuestra responsabilidad aquellos servicios que puedan ofrecerle determinados proveedores, con los que tan sólo hemos actuado como intermediarios entre los mismos y usted, como el alquiler de coches.

El resarcimiento por daños no corporales se limita a tres veces el precio del viaje, siempre y cuando el daño sufrido por usted no esté causado a propósito ni por imprudencia temeraria, o en el caso de que seamos responsables únicos de una negligencia de algún prestador de servicios.

Respondemos por daños y perjuicios derivados de un acto ilícito, que no sea premeditado o por imprudencia temeraria, hasta un máximo de tres veces el precio del viaje.

No nos responsabilizamos de aquellos servicios que usted reserve directamente con un proveedor y que hayan sido utilizados (p.e. exposiciones, eventos deportivos, conciertos, etc.). En tal caso quedan vigentes las condiciones de contrato del organizador del servicio en cuestión.

El derecho al resarcimiento frente a nosotros se ve restringido, si las leyes vigentes que un prestador de servicios ha de cumplir cuando proporciona sus servicios, indican que se puede reclamar el derecho de resarcimiento frente a un proveedor, sólo con ciertas premisas o de modo reducido.

9. Garantía – Obligación de asistencia

En caso de que los servicios no se presten de acuerdo a lo establecido en el contrato, usted podrá exigir una subsanación del problema dentro de un plazo adecuado. Tenemos derecho a poner remedio sustituyendo el servicio por otro igual o de mayor valor. Sin embargo, podremos denegar la subsanación, si ésta requiere un coste desmesurado en relación al del anterior servicio.

En caso de que los servicios no se presenten de acuerdo a lo establecido en el contrato, usted podrá exigir una reducción del precio del viaje. La reducción no se efectuará en caso de que usted se abstenga de indicar la falta.

Usted está obligado a cooperar de acuerdo con los términos establecidos ante posibles problemas que puedan surgir en la ejecución de los servicios, con el fin de evitar o reducir daños. Usted deberá comunicar de inmediato las quejas de los servicios in situ al asistente local, a la agencia asociada o al proveedor. El asistente local no está autorizado a dar explicaciones en nuestro lugar. En el caso de que ni el asistente local, ni la agencia asociada, ni el proveedor estén localizables, nos deberá comunicar inmediatamente a nosotros cualquier reclamación.

Deberá exponer las posibles reclamaciones in situ al asistente local, a la agencia asociada o al proveedor (por ejemplo, al gerente del hotel, empresa transportista, etc.), con el fin de que éstos puedan subsanar el problema lo antes posible. Las direcciones y teléfonos de contacto los puede encontrar en su documentación de viaje. En caso de no poder localizar a ninguno de los tres mencionados, les rogamos nos comuniquen sus quejas directamente en el siguiente número de teléfono +49-30-32766100 (por favor tenga en cuenta nuestros horarios de apertura y la diferencia horaria), por fax +49-30-32766104 o por e-mail: info@cubastartravel.com.

Las posibles pérdidas o daños que se produzcan en la entrega del equipaje deberán de ser reclamados inmediatamente in situ a la compañía aérea responsable, por medio del Parte de Irregularidad del Equipaje (P.I.R.). No nos hacemos responsables ni de pérdidas, ni de daños a objetos valiosos. En caso de demoras en las salidas de vuelos, las reclamaciones así como las demandas de reembolso deberán ser tramitadas directamente con la compañía aérea correspondiente.

10. Plazo de reclamación a la agencia – Prescripción de las acciones

Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, usted podrá efectuar reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente de los servicios estipulados en el contrato de viaje en el plazo máximo de 30 días desde la fecha de finalización del viaje. Por su propio interés, estas reclamaciones nos las debe hacer llegar por escrito. Una vez prescrito el plazo, sólo se aceptarán reclamaciones, si le ha sido imposible realizarlas en el plazo convenido por causas de fuerza mayor.

Las reclamaciones del consumidor respecto al contrato de viaje prescriben a los dos años a contar desde la fecha de finalización del viaje.

11. Seguro de viaje

Los seguros de viaje no están incluidos en el precio del viaje. Les recomendamos contratar urgentemente un seguro por gastos de anulación y un seguro médico para viajes al extranjero (este último ha sido establecido de manera obligatoria). Para su total seguridad le recomendamos contratar un “Seguro Multirriesgo” que incluye el seguro de anulación y 24 horas de servicio de llamada urgente. Cuando ocurra un evento asegurado, el seguro debe ser informado inmediatamente.

Viajes deportivos: recomendamos encarecidamente contratar un seguro de accidentes deportivos.

Coche de alquiler/Autocaravanas/Motos: En Cuba no existe un seguro de accidente para pasajeros, por lo que le recomendamos contratarlo en su país de origen.

12. Pasaportes, visados, disposiciones sanitarias

Les rogamos leer atentamente la información acerca de pasaportes, visados y disposiciones sanitarias que le hayamos hecho llegar directamente. Usted es responsable único del cumplimiento de las disposiciones correspondientes. Todos los perjuicios derivados del incumplimiento de estas disposiciones correrán por cuenta suya.

Los aparatos electrónicos en el extranjero no siempre atienden a altos estándares, por ello les rogamos se informen acerca de las posibles instrucciones de uso.

Usted es el único responsable del cumplimiento de todas las disposiciones necesarias para la realización del viaje. Todos los perjuicios, especialmente el abono de los gastos de cancelación derivados del incumplimiento de estas disposiciones, correrán por cuenta suya, excepto cuando se hayan producido a causa de una falta de información o de una información errónea.

13. Condiciones generales – Protección de datos

El receptor de la documentación de viaje está obligado a revisar que los datos impresos sean correctos: nombre, detalles del viaje, destino, etc. En caso de que alguno de los datos esté incorrecto deberá hacer la reclamación inmediatamente.

Los datos especificados en la oferta de los servicios corresponden a la descripción actualizada en internet y a la impresión de los folletos en el momento de contratar el viaje. Con la publicación de nuevas ofertas de servicios, los datos anteriores pierden su validez.

No nos responsabilizamos de los errores de impresión y de cálculo.

La nulidad de alguna de las condiciones del contrato de viaje no determina la anulación del contrato completo.

Las partes contratantes se someten expresamente, con renuncia al fuero propio, a la jurisdicción y competencia de los Tribunales alemanes.

La recogida y procesamiento de datos se efectúa según las disposiciones legales de protección de datos. Sólo se comunicarán al correspondiente proveedor aquellos datos que sean necesarios para el desarrollo del viaje.

Consultar por separado las condiciones para grupos (a partir de 10 personas).

Actualizado: Julio 2019