



TÉRMINOS Y CONDICIONES - CLIENTES INDIVIDUALES

aplicables a partir del 01/01/2014

Definición

Détours Pyrénéens es una empresa de transporte de personas por carretera que propone los servicios siguientes: excursiones, traslados desde/hasta las estaciones de tren y los aeropuertos, rutas turísticas, transporte a la demanda. La compañía ofrece sus servicios tanto en Francia como en Europa.

La sede social de la empresa se encuentra en 46 rue de la Tour d'Oléac, 65350 Boulín, Francia.

Matrícula SIRET : 531.583.067.00019

Código APE : 4939B

Licencia : 2011/73/0000447

El hecho de reservar un servicio con la empresa Détours Pyrénéens implica que todos los clientes, pasajeros, miembros del grupo acepten sin reservas los términos y condiciones de venta que a continuación se detallan. Cuando una persona reserva para dos personas o más, se compromete en nombre de las otras personas y de hecho Détours Pyrénéens considera que todos los miembros del grupo aceptan de la misma forma los términos y condiciones de venta.

Détours Pyrénéens se reserva el derecho de modificarlos en cualquier momento o ponerlos al día según la reglamentación en vigor o la política de la empresa.

Tarifas

Nuestras tarifas se pueden consultar libremente en nuestra página web o pueden comunicarse bajo petición. Los precios se comunican incluyendo el IVA y todos los gastos (peajes, aparcamiento). No hay ningún suplemento para los servicios que se ofrecen un domingo o un día festivo. No se les pediremos ningún suplemento más adelante salvo si se modifica la reserva o el itinerario inicialmente contratado o si se añade una persona que no haya sido prevista al confirmar la reserva, o en caso de exceso de equipaje, retraso de vuelo o de tren...

Las tarifas que están en nuestra página web o en nuestros documentos comerciales pueden cambiar sin ningún preaviso en caso del aumento del precio de los carburantes o del IVA.

Reserva y modos de pago

Las peticiones de reserva pueden hacerse por mail o por teléfono y se confirma la reserva por escrito. **La reserva no se considerará confirmada hasta que no haya sido pagada parcial o totalmente** (salvo en casos especiales y cuando se haya pactado un acuerdo común).

Una vez hecho el pago, Détours Pyrénéens enviará por mail una confirmación escrita con todos los detalles de la reserva, en un plazo de 24 horas. Cabe leerla y averiguar que todos los datos y detalles sean correctos.

La reserva solo será efectiva una vez Détours Pyrénéens haya recibido el pago acordado. Dependiendo del tipo de servicio que se reserva y de la fecha del mismo, las condiciones de pago siguientes se aplican:

- Reserva de traslados:
 - Con salida desde un aeropuerto o estación de ferrocarriles otros que los de Tarbes/Lourdes : el pago integral de los servicios es necesario para confirmar la reserva
 - Con destino a un aeropuerto o estación de ferrocarriles : un depósito del 20% del importe total de la reserva es necesario para confirmar los servicios; el 80% restante se abonará el día del viaje
- Reservas de tours y excursiones: un depósito del 20% del importe total de la reserva es necesario para confirmar los servicios; el 80% restante se abonará el día del viaje
- Reservas de otros servicios: consultar con nosotros las condiciones

Para reservar, cualquier pago, sea el depósito o el pago integral, **se hará mediante tarjeta de crédito (Visa or Mastercard)**. Los datos de la tarjeta de crédito se pueden comunicar por email, por mensaje de texto o por teléfono. **El proceso de pago por tarjeta se hará con la mayor confidencialidad y sus datos quedarán protegidos en cualquier momento.**

En el caso de que el cliente resida en Francia o en uno de los países de la Zona Euro, se podrá aceptar un pago por transferencia (los posibles gastos generados por la transferencia están a cargo del cliente). *Cabe destacar que, en caso de pago por transferencia bancaria, si hay una diferencia entre el importe transferido a la cuenta de Détours Pyrénées y el importante acordado, esa misma diferencia deberá abonarse por el cliente el día del servicio.*

Cuando se pagó el depósito del 20% en el momento de la reserva, el 80% restante se abonará en efectivo el día del servicio.

Bajo petición, se puede entregar una factura el día del servicio o se puede enviarla (por mail únicamente).

Salvo acuerdo previo, si el pago no se ha hecho en las condiciones anteriormente detalladas o las que se acordaron en el momento de la reserva, Détours Pyrénéens se reserva el derecho de cancelar el servicio y de disponer del o de los asiento(s) liberado(s).

Los datos personales que se piden al reservar o se comunican en la correspondencia son exclusivamente destinados a gestionar su reservar. Tal y como lo exige la Ley Informática y Libertad, usted dispone de un derecho de acceso y de rectificación de esas informaciones. Solo tiene que escribirnos por email o hacernos llegar una carta por correo a la dirección mencionada en la página 1.

No se pueden reembolsar los pagos hechos, salvo si Détours Pyrénéens debe cancelar la reserva por otras razones que las que se listan en el párrafo "Ejecución del contrato". Las condiciones que definen el posible reembolso del importe de los pagos ya hechos, cuando el cliente anula su reserva, se presentan en el párrafo "Cancelación y modificación".

Cancelación y modificación

Cualquier modificación o cancelación de los servicios reservados debe de comunicarse por escrito a la mayor brevedad.

Si el cliente desea modificar su reserva (día y hora del servicio, lugar de salida, lugar de destino, número de personas...), Détours Pyrénéens hará todo lo posible para satisfacer su petición. Sin embargo, la empresa no garantiza la posibilidad absoluta de conseguirlo y eso no podría considerarse un motivo válido para cancelar la reserva, ya que el contrato inicial habría sido aceptado en su momento. La modificación de la reserva anteriormente acordada podrá implicar gastos extras. Se estudiara la demanda caso por caso.

Gastos aplicables en caso de cancelación:

- Si se cancela menos de 48 horas antes del inicio del servicio, se cobrarán gastos representando el 100% del importe total de la reserva.
- Si se cancela entre 2 y 7 días antes del inicio del servicio, se cobrarán gastos representando el 75% del importe total de la reserva.
- Si se cancela entre 8 y 15 días antes del inicio del servicio, se cobrarán gastos representando el 50% del importe total de la reserva.
- Si se cancela entre 16 y 31 días antes del inicio del servicio, se cobrarán gastos representando el 25% del importe total de la reserva.
- Si se cancela entre 1 y 3 meses antes del inicio del servicio, se cobrarán gastos representando el 20% del importe total de la reserva.
- Si se cancela más de 3 meses antes del inicio del servicio, no se cobrará ningún gasto.

Los eventuales gastos de cancelación se cobrarán mediante la tarjeta de crédito facilitada en el momento de la reserva.

Vehículo, Equipaje y Condiciones de Viaje

Cada pasajero puede llevar un equipaje de 20kg máximo además de un posible equipaje de mano (bolso de mano, portátil...). El exceso de equipaje se debe de comunicar en el momento de la reserva. En caso de exceso de equipaje, del que no hayamos sido informados, en función del cargamento total del coche, se podrá cobrar un suplemento. En el caso de que los clientes no respeten esas condiciones y que Détours Pyrénéens no pueda transportar todas las piezas de equipaje, la responsabilidad y los posibles gastos ocasionados serán de los clientes.

Los vehículos están asegurados para el transporte de pasajeros, tal y como lo exige la Ley francesa. Además, Détours Pyrénéens ha suscrito una póliza que asegura el deterioro o el robo de los equipajes o pertenencias, mientras estos están a bordo, hasta 750 € por vehículo.

En ningún caso Détours Pyrénéens será responsable de posibles pérdidas. Si se olvidan pertenencias, los gastos de envío estarán a cargo del cliente.

Todos nuestros vehículos son no fumadores y tienen aire acondicionado. No se aceptan animales a bordo de los vehículos.

Recuerde que en Francia, es obligatorio abrocharse el cinturón de seguridad para todos los pasajeros sin ninguna excepción. Los chóferes podrán negarse a arrancar el coche hasta que todos los pasajeros no estén bien abrochados. En el caso de que los pasajeros no estén abrochados ninguna responsabilidad comprometerá a Détours Pyrénéens.

Détours Pyrénéens se reserva el derecho, y lo confiere a sus chóferes, de negar el acceso al vehículo a cualquier persona que se encuentre bajo la influencia del alcohol y/o de drogas y cuyo comportamiento pueda considerarse como un peligro tanto para los otros pasajeros como para el chófer. La compañía también se reserva el derecho de interrumpir el servicio si el comportamiento de los clientes pone en peligro la seguridad del chófer o del vehículo, o en caso de falta de respeto hacia el chófer. En ambos casos extremos, no se devolverá nada.

Con el fin de respetar el coche y dejarlo limpio, no se autoriza el consumo de bebidas alcoholizadas, de sodas o de comida a bordo de los vehículos. Solo se autoriza beber agua. En caso de largos viajes, está previsto pararse tanto para descansar como para comer.

Por otra parte, **no se admitirá a bordo de los coches, ninguna manifestación religiosa (oración...) susceptible de perturbar la concentración del conductor.**

De no respetarse estas reglas se podrá interrumpir el servicio.

Al inicio del servicio, Détours Pyrénéens ofrece a sus pasajeros coches que están en un estado de limpieza óptima. Es responsabilidad de los clientes bajar el coche dejándolo al final del servicio en un estado de limpieza aceptable. Los pasajeros que no repactarían el coche ensuciándolo o estropeándolo deberán de pagar en seguida un importe mínimo de 150€. Si los clientes se niegan a pagarlo, Détours Pyrénéens estará obligado a emprender acciones legales contra el o los cliente(s).

Ejecución del contrato

Détours Pyrénéens hará siempre su posible para que los vehículos lleguen a tiempo a los lugares definidos y dejen los clientes a la hora prevista en su lugar de destino.

Sin embargo, Détours Pyrénéens declinará toda responsabilidad en caso de retraso debido a causas ajenas independientes de su voluntad o de su control, tales como:

- Accidentes de tráfico provocando retenciones
- Accidentes de tráfico bloqueando toda la circulación
- Condiciones metrológicas excepcionales (nieve, inundaciones, tormentas, hielo...)
- Controles de las autoridades
- Avería o inmovilización del vehículo
- Vandalismo y terrorismo
- Atascos
- Huelgas y/o manifestaciones bloqueando el paso
- Problemas causados por otros pasajeros

- Cualquier hecho que pueda afectar la seguridad de los pasajeros...

Tampoco se podrá comprometer la responsabilidad de Détours Pyrénéens en el caso de que se tenga que cancelar, retrasar o modificar el servicio reservado a causa de uno u otro de los acontecimientos que pueden asimilarse a un caso de fuerza mayor:

- Condiciones climáticas peligrosas en carreteras o condiciones climáticas extremas (nieve, hielo, tormenta, inundaciones...)
- Condiciones climáticas peculiares tales como la nieve o la niebla que impediría el aterrizaje del avión en el aeropuerto previsto
- Trafico perturbado (atascos, accidente, manifestación....)
- En los aeropuertos o estaciones : alerta a la bomba que impediría la recogida de los pasajeros
- Huelga por ejemplo de los controladores aéreos...

En todos esos casos, ninguna devolución será posible, sin embargo se propondrá aplazar su reserva en la medida de nuestras disponibilidades sin ningún gasto extra.

En caso de que su avión (tren) llegue tarde o esté desviado, el chófer podrá esperar 30 minutos como máximo. De ser más largo el tiempo de espera, se cobrará un suplemento de 30€ por hora de espera. Si no pudiéramos esperar hasta su llegada, en ningún seríamos responsables en ningún caso del gasto extra que tendrían que pagar a otro operador (taxi).

En caso de transporte cuyo punto de partida no sea un aeropuerto o una estación de ferrocarriles, si los clientes no se presentan al lugar definido (en el momento de la reserva), y si no han avisado a Détours Pyrénéens de su llegada tardía (por motivos de modificación de programa por parte del cliente, etc...), esperaríamos 30 minutos (sin gastos) pero después de estos 30 minutos, si tuviéramos que irnos, negaríamos toda responsabilidad. No se aceptará ninguna demanda de reembolso en este caso.

Si por alguna razón independiente de nuestra voluntad, tuviéramos que cancelar su traslado, les propondríamos un modo de transporte alternativo. En este caso, nos comprometemos en asumir el gasto de este transporte dentro del limite del precio de nuestro servicio pagando directamente la compañía que haría el traslado o bien devolviéndole el importe pagado (previa presentación del justificante de pago).

Litigios

Cualquier reclamación se debe enviar a Détours Pyrénéens por escrito con acuse de recibo a la dirección de la sede social de la compañía que está mencionada en la página 1 o por email a infos@detours-pyreneens.com. Détours Pyrénéens contestará cuanto antes.

Para cualquier litigio, el Tribunal de Comercio de Tarbes es el único competente.

La ley que se aplica al contrato es la ley francesa.