

Las siguientes *Términos y Condiciones* tan solo se aplican a los viajeros independientes. También son disponibles otros *Términos y Condiciones* para reservas hechas a través de agencias de viajes.

## 1. DEFINICIÓN – PARTES – ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Détours Pyrénéens (en lo sucesivo, el Operador) es una empresa de transporte y tours que ofrece servicios privados de excursiones, traslados, visitas guiadas, rutas turísticas a la medida y alquiler de coche con chófer. Détours Pyrénéens es una empresa operada y gestionada en familia que está capacitada para ofrecer los servicios anteriormente enumerados a sus pasajeros (en lo sucesivo, Cliente) tanto en Francia como en Europa.

La empresa tiene ubicada su sede en: 46 Rue de la tour d'Oléac, 65350 Boulín – Francia

-Número SIRET: 531.583.067.00019

-Código APE: 4939B

-Número de Licencia de Empresa de Transporte por Carretera (expedida por el Ministerio Francés de Transporte): 2011/73/0000447  
-Número de Carné Oficial de Guía de Turismo (expedido por los Ministerios Franceses de Turismo y Cultura): GC1265027P

Reservar un servicio con el Operador constituye el reconocimiento y acuerdo por completo al igual que la aceptación sin reservas de estos Términos y Condiciones. El Cliente entiende que al reservar un servicio para dos personas o más, actúa y acepta estos Términos y Condiciones en nombre de cada miembro del grupo.

Al pagar la fianza o el servicio por completo, el cliente acepta que quedará vinculado a los presentes Términos y Condiciones.

El Operador se reserva el derecho de cambiar los Términos y Condiciones en cualquier momento, sin previo aviso.

Los Términos y Condiciones aplicables siempre serán los que se enviaron al cliente en el momento de la reserva.

## 2. SOLICITUD DE COTIZACIÓN Y PRECIOS

Las tarifas del Operador se pueden consultar libremente en su página web o pueden comunicarse bajo petición por correo electrónico. Las tarifas indicadas en la página web del Operador son únicamente informativas y no tienen valor contractual. Deben de confirmarse siempre con base al nombre de pasajeros, la fecha y la hora del servicio. Todos los precios vienen con IVA incluido e incluyen todos los gastos (peaje, aparcamiento).

El Operador no carga gastos extras por servicios organizados los domingos o días festivos. Gastos extras se cobran por servicios de noche. Ningún cargo extra se cargará más adelante, excepto 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 cotizaciones del Operador enviadas por email son válidas por un periodo de 2 meses. Tras este periodo, en caso de que el servicio aún no haya sido reservado, puede que se revise el precio.

Las tarifas que se encuentran en la página web o en los documentos comerciales del Operador pueden cambiar sin previo preaviso.

## 3. RESERVAS

El cliente que reserva certifica que acepta los presentes Términos y Condiciones al igual que los de las contrapartes que puedan aplicarse.

### 3.1 ¿Cómo reservar?

La petición de reserva tiene que enviarse por correo electrónico. El Operador acepta la reserva cuando recibe el prepagado solicitado. Se considera vigente la reserva cuando el Cliente recibe su confirmación de reserva. En caso de que el Operador no reciba la paga y señal en el plazo requerido, el Operador se reserva el derecho de disponer del horario para otra reserva.

Una vez esté confirmado el pago, el Operador enviará, en un plazo de 24 horas una confirmación escrita (bono de reserva) con todos los

detalles de la reserva. Es responsabilidad del cliente asegurarse que todos los detalles son correctos. En caso de que el Cliente no avise al Operador de cualquier inexactitud en el documento, el Operador no se hará responsable de los posibles problemas o molestias que puedan ocurrir como resultado de este fallo o error tipográfico no declarado.

### 3.2 Condiciones de pago

La reserva será efectiva una vez el Operador haya recibido la paga y señal requerida. El importe requerido depende del tipo de servicio que se reserva. Las disposiciones habituales se aplican de esta forma:

- Reserva de traslado
  - Recogida en aeropuerto o estación: se requiere el prepagado por completo del servicio para confirmarlo.
  - Recogida en hotel y traslado hacia un aeropuerto o una estación: se requiere una paga y señal del 20% en el momento de la reserva, el 80% restante se abona el día del viaje.
- Reserva de tours: se requiere una paga y señal del 20% en el momento de la reserva, el 80% restante se abona el día del tour.
- Reserva de visitas guiadas: se requiere el prepagado por completo del servicio para confirmarlo.
- Reserva de otros servicios: consultar con nosotros.

### 3.3 Formas de pago aceptadas

El Operador acepta los pagos con tarjeta de crédito (Visa y Master Card únicamente) y en determinadas condiciones las transferencias bancarias. El Operador no acepta pagos a través de Pay Pal.

El Cliente puede pagar con su tarjeta de crédito viva donde viva. El Operador no carga cuota para procesar al pago con tarjeta de crédito. Los datos de la tarjeta de crédito pueden enviarse por correo electrónico, mensaje de texto enviado en el móvil del Operador o proporcionado por teléfono (acordando el Operador y el Cliente una fecha y una hora de llamada). La diferencia horaria entre el Operador y el Cliente a veces complica las posibilidades de concretar una llamada telefónica, por eso la manera más ágil de comunicar esos datos es hacerlo por escrito. Por razones de seguridad, el Operador recomienda enviar una sola parte de los datos por correo electrónico y la otra por mensaje de texto. Para poder cargar la señal acordada en la tarjeta de crédito, el Operador necesita los 16 dígitos de la tarjeta + la fecha de caducidad + los 3 dígitos del código de seguridad que se encuentran al dorso de la tarjeta. Siendo la empresa pequeña, tan solo hay una persona que lleva los emails y se encarga de los pagos. Por esa razón, el Cliente puede quedarse tranquilo: en cualquier momento se usarán los datos de su tarjeta con la mayor confidencialidad.

Cuando el Cliente es residente francés o vive en la Zona Euro, es también posible pagar por transferencia (cualquier gasto incurrido por la transferencia está a cargo del Cliente). En caso de pagar por transferencia, en determinadas circunstancias, el Operador puede exigir que se pague el servicio por completo. Cabe destacar que, en caso de pago por transferencia bancaria, si hay una diferencia entre el importe transferido a la cuenta del Operador y el importe acordado, esa misma diferencia deberá abonarse por el cliente el día del servicio.

Cuando el Cliente paga la señal del 20% en el momento de la reserva, el saldo del 80% restante se abonará en efectivo el día del servicio. Si por cualquier motivo, se abona el saldo con tarjeta de crédito (en circunstancias muy excepcionales), el Operador se reserva el derecho de cargar una cuota como concepto de cargo administrativo para procesar al pago.

Bajo petición, se podrá enviar una factura, únicamente por correo electrónico, una vez el servicio haya sido proporcionado.

Los pagos no son reembolsables excepto si el Operador tiene que cancelar el servicio por razones que no se encuentren listadas en la sección 4.4. En caso de cancelación por parte del Cliente, se aplicarán las disposiciones definidas en la sección "Cancelación y modificación".

## 4. CANCELACIÓN Y MODIFICACIÓN

### 4.1 Modificación de reserva por parte del Cliente

Si el Cliente desea modificar su reserva (día y hora del servicio, lugar de salida, lugar de destino, número de personas...), el Operador hará

cuanto pueda para satisfacer su petición. Sin embargo, el Operador no garantiza la posibilidad absoluta de conseguirlo y eso no podrá considerarse un motivo válido para cancelar la reserva, ya que el contrato inicial habrá sido aceptado y confirmado en su momento por ambas partes. La modificación de la reserva anteriormente acordada podrá implicar gastos extras. Se evaluará la situación caso por caso.

#### 4.2 Cancelación de reserva por parte del Cliente

Para cualquier cancelación, los siguientes cargos se aplicarán y se deducirán de un eventual reembolso:

- Menos de 48 horas antes del inicio del servicio (o "no-show"): 100% del importe total de la reserva.
- 2-7 días antes del inicio del servicio: 75 % del importe total de la reserva.
- 8-14 días antes del inicio del servicio: 50 % del importe total de la reserva.
- 15-31 días antes del inicio del servicio: 30 % del importe total de la reserva.
- 1 mes - 2 meses antes del inicio del servicio: 25 % del importe total de la reserva.
- Más de 2 meses antes del inicio del servicio: Gastos de gestión de 20 Euros por persona.

El Operador cobrará los eventuales gastos de cancelación mediante la tarjeta de crédito facilitada en el momento de la reserva. En caso de pagos por transferencia bancaria, el reembolso será procesado por transferencia bancaria cuando el Operador haya recibido los datos de la cuenta corriente del Cliente.

#### 4.3 Reserva modificada o cancelada por parte del Operador

En caso de que el Operador tenga que cancelar un servicio, por cualquier motivo que no se encuentre listado en la sección 4.4, se aplicarán las siguientes condiciones:

- Traslados cobrados por completo: el Operador se compromete en asumir el coste del transporte alternativo dentro del límite del precio que cobra él mismo para este mismo viaje. El Operador pagará directamente la compañía que se hará cargo del viaje o bien devolverá el importe pagado por el cliente (únicamente con previa presentación del justificante de pago).
- Traslados por los que solo se pagó un depósito: la responsabilidad del Operador se limita a un reembolso total del depósito pagado por el Cliente al Operador. El Operador hará cuanto pueda para ayudar al cliente a encontrar una opción alternativa.
- Tours: la responsabilidad del Operador se limita a un reembolso total del depósito pagado por el Cliente.

De todas formas, el operador no será responsable por ningún otro coste, daño o reembolso de ningún tipo por cualquier pérdida, retraso, gasto o molestia sufrido por el cliente.

#### 4.4 Casos de fuerza mayor

El Operador hará cuanto pueda 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, el Operador declinará toda responsabilidad (y no se podrá reclamar ningún reembolso) en caso de retraso debido a causas ajenas a su voluntad o fuera de su control, tales como:

- Tráfico perturbado (atascos, accidentes, construcciones, evento)
- Malas o extremas condiciones meteorológicas (fuertes lluvias, inundaciones, tormentas, nieve, hielo, niebla...)
- Controles por parte de las autoridades
- Avería o inmovilización del vehículo
- Vandalismo y terrorismo
- Huelgas y/o manifestaciones bloqueando el paso
- Problemas causados por otros pasajeros
- Acceso difícil al destino por circunstancias externas imprevistas
- Cualquier hecho que pueda afectar la seguridad de los pasajeros

Tampoco se podrá comprometer la responsabilidad del Operador en caso de que se tenga que cancelar, retrasar o modificar el servicio

debido a uno de los siguientes eventos que pueden asimilarse a un caso de fuerza mayor:

- Condiciones climáticas peligrosas en carreteras o condiciones climáticas extremas (fuertes lluvias, nieve, hielo, tormenta, inundaciones, niebla...)
- Condiciones climáticas peculiares tales como la nieve o la niebla que impediría el aterrizaje del avión en el aeropuerto previsto
- Tráfico perturbado (atascos, accidentes, construcciones, evento)
- Alerta a la bomba que impediría la recogida de los pasajeros
- Problema técnico que impediría un avión de despegar
- Huelga de los controladores aéreos, de las aerolíneas, de la sociedad de ferrocarriles

En todos estos casos, es imposible solicitar el reembolso, pero se ofrecerá al Cliente un aplazamiento de la reserva, con base a la disponibilidad del Operador, sin costo adicional.

## 5. CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

### 5.1 Tours

Debido a circunstancias fuera de su control, el Operador se reserva el derecho de hacer cambios parciales al itinerario definido, especialmente en caso de mal tiempo o malas condiciones en la carretera. El Operador hará cuanto pueda para que esos cambios tengan un impacto menor.

En caso de que el mal tiempo impida la realización de un tour según el itinerario acordado originalmente, el Operador ofrecerá una opción de sustitución al Cliente. En caso de que esta nueva alternativa implique un cargo extra de cualquier tipo que sea, el Operador no se hará responsable de esto. Si el Cliente acepta esta opción de sustitución, los cargos extras cobrados por el Operador se pagarán el día del servicio. Si el cliente no está en el lugar de inicio del servicio a la hora indicada en su bono reserva y de no haber avisado previamente al Operador de este retraso, esto se considerará como un "no-show" y ningún tipo de reembolso podrá reclamarse, sea cual sea la razón del cliente. El Operador esperará hasta 30 minutos. Tras este plazo, sin noticias del cliente, el Operador se irá y no se hará responsable si el Cliente pierde su tour o dinero.

Si el cliente se presenta tarde en el lugar acordado del inicio del tour, después de haber avisado al Operador, el tour se realizará conforme al tiempo que queda para ello. La hora de finalización del tour no se podrá retrasar. Cuando se reduce la duración del tour por culpa del retraso del Cliente, el Operador no tiene ninguna obligación a ofrecer un servicio para la duración exacta que fue acordada en el momento de la reserva. Si el Operador lo hace, eso implicará un cargo adicional que tendrá que abonar el Cliente.

El Cliente certifica que no tiene ninguna condición física o discapacidad que podría crear, durante el tour, cualquier tipo de peligro para él mismo. El Cliente tiene que asegurarse que es físicamente capaz de participar en el tour y certifica que es consciente de todo lo que requiere e implica el tour, como los desplazamientos a pie o largas posturas de pie.

Durante el tour, el Cliente participa en tantas actividades como le da la gana. No se harán reembolsos al Cliente por servicios, actividades o partes de un recorrido no realizados. Cualquier interrupción durante el recorrido decidida por el Cliente mismo no puede ser un motivo de reembolso, sea cual sea la razón.

La responsabilidad del Cliente incluye el cumplimiento de todas las leyes locales, respetar las costumbres, la cultura, los guías y profesionales locales, la privacidad del conductor-guía y sus propias habilidades, hacer caso a los consejos y sugerencias del conductor-guía durante el recorrido. De considerar que el comportamiento de un participante perjudica el tour, es inadecuado y ofensivo o interfiere con la entrega del servicio, el Operador se reserva el derecho de rechazar, aceptar o retener en cualquier momento a esa persona. De la misma forma, el Operador se reserva el derecho de no aceptar a un participante del tour si el Operador considera que esa persona no cumple con los requisitos físicos del tour, o perturba su buena realización. En ambos casos, el Operador no reembolsará ningún dinero al cliente.

## 5.2 Traslados

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 el Operador no haya sido avisado, en función del cargamento total del coche, se podrá cobrar un suplemento. En el caso de que el Cliente no respete esas condiciones y que el Operador no pueda transportar todas las piezas de equipaje, la responsabilidad y los posibles gastos adicionales ocasionados serán del Cliente.

Para recogidas en aeropuertos o estaciones, en caso de retraso, vuelos desviados o si el Cliente llega tarde al lugar de encuentro acordado, el Operador esperará, por contrato, unos 30 minutos a partir del momento inicialmente previsto de llegada del avión o del tren. De ser más largo el tiempo de espera, se cobrarán gastos adicionales de 40€ por hora de espera. Tras este plazo, sin noticias por parte del Cliente, el Operador se irá y no se hará responsable si el Cliente pierde su traslado o dinero y no se aceptará ninguna solicitud de reembolso.

En caso de que el Operador no pueda esperar hasta la llegada del Cliente (porque tiene otro servicio después de este), en ningún caso el Operador será responsable del gasto extra que tenga que pagar el Cliente a otro operador (taxi).

Para recogidas en otros lugares que los aeropuertos o estaciones, si el Cliente no se encuentra en el lugar acordado de recogida y no avisa al Operador de su retraso, el Operador esperará hasta 30 minutos. Tras este plazo, sin noticias del Cliente, si el Operador tiene que irse, el Operador no se hará responsable y no se podrá pedir un reembolso.

Si por cualquier razón que escapa a su control, el Operador debe de cancelar el traslado, el Operador propondrá un modo de transporte alternativo para que el cliente llegue a su destino. En este caso, el Operador se compromete en asumir el coste del transporte alternativo dentro del límite del precio que cobra él mismo para este mismo viaje. El Operador pagará directamente la compañía que se hará cargo del viaje o bien devolverá el importe pagado (únicamente con previa presentación del justificante de pago).

El Operador siempre hará cuanto pueda para que el vehículo llegue a tiempo al lugar definido y deje el Cliente a la hora prevista en su lugar de destino. Sin embargo, el Operador no será responsable de los retrasos causados por eventos externos fuera de su control o cualquier cancelación, retraso o cambio debido a la ocurrencia de uno de los eventos que pueden asimilarse a un caso de fuerza mayor, tal y como se establece en el artículo 4.4 de estos Términos y Condiciones.

## 5.3 Seguridad y limpieza a borde del vehículo

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

El Operador recuerda al Cliente que, en Francia, es obligatorio abrocharse el cinturón de seguridad para todos los pasajeros sin ninguna excepción. El conductor podrá 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 al Operador en caso de accidente o multa.

El Operador se reserva el derecho, y lo confiere a sus conductores, 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 conductor. El Operador también se reserva el derecho de interrumpir el servicio si el comportamiento del Cliente pone en peligro la seguridad del conductor o del vehículo, o en caso de falta de respeto hacia el chófer. En ambos casos extremos, no se devolverá nada.

Por razones de limpieza y de acuerdo con la ley del 17 de septiembre de 1977, comer, beber y fumar a bordo de los vehículos está totalmente prohibido. No se permite el consumo de bebidas alcohólicas y refrescos a bordo de los coches, por lo tanto, sólo se acepta el consumo de agua. En caso de viajes largos, siempre se planea una parada para tomar un café o picar algo.

Al inicio del servicio, el Operador ofrece a sus pasajeros un coche que está en un estado de limpieza óptima. Es responsabilidad del Cliente

bajarse del coche dejándolo, al final del servicio, en un estado de limpieza aceptable. El Cliente que no respetaría el coche ensuciándolo o estropeándolo deberá pagar, en seguida, un importe mínimo de 150€. Si el Cliente se niega a pagarlo, el Operador estará obligado a emprender acciones legales contra él.

La libertad de conciencia y la libertad religiosa son claramente garantizadas en Francia, siempre y cuando van de la mano con el respeto del principio de laicidad que es uno de los pilares de la sociedad francesa. El Operador siempre respetará esta libertad de conciencia y de religión sin embargo, no se tolerará a bordo de los coches ningún tipo de manifestación religiosa (oraciones) que pueda perturbar la concentración del conductor.

De no respetarse estas reglas se podrá interrumpir el servicio.

## 5.4 Responsabilidad y seguro

Los vehículos están asegurados para el transporte de pasajeros, tal y como lo exige la ley francesa. Todos los pasajeros están asegurados mientras se encuentran en el coche. El Operador no será responsable de cualquier tipo de incidencia o herida que pueda pasar fuera del coche, particularmente cuando se entra y sale del vehículo. Además, el Operador ha suscrito una póliza que asegura el deterioro o el robo de los equipajes o pertenencias hasta 750 € por vehículo, mientras estos están en el maletero o el remolque que se pueda usar para el viaje. Sin embargo, los efectos personales que no se encuentren dentro de las maletas son responsabilidad del Cliente y de ninguna manera el Operador será responsable de cualquier tipo de pérdida.

En caso de que el Cliente deje u olvide una de sus pertenencias en el coche, el coste de los gastos de envío correrá a su cargo.

El Cliente tiene que comprobar que dispone de todos los documentos apropiados para su viaje (DNI, pasaporte, visado). No se podrá entrañar la responsabilidad del Operador en caso de problemas que puedan ocurrir por culpa de esta falta de documentos de identidad.

Por otra parte, el Operador y sus agentes no serán responsables de ningún tipo de daño o perjuicio resultando directa o indirectamente de la realización de un tour. El Cliente es completamente responsable de todas sus acciones y se compromete a liberar de cualquier tipo de responsabilidad el Operador por cualquier accidente, daño o perjuicio que pueda ocurrir. El Operador no es responsable de desastres naturales o actos de guerra / terrorismo y el Cliente se compromete a exonerar de responsabilidad el Operador ante cualquier incidente o herida resultando de esos casos de fuerza mayor.

La responsabilidad del Operador se limita a las cláusulas de su propio contrato de seguro.

## 5.5 Uso de los datos personales del Cliente

Los datos personales que se piden al reservar o se comunican en la correspondencia con el Operador son exclusivamente destinados a gestionar la reserva del Cliente. Tal y como lo exige la Ley de Protección de Datos, el Cliente dispone de un derecho de acceso y de rectificación de esas informaciones. Solo tiene que escribir un email al Operador o enviar una carta por correo a la dirección mencionada en la página 1.

Las fotografías y vídeos que puede tomar el Operador durante un tour son propiedad del Operador y pueden utilizarse en sus documentos de promoción y comunicación.

Las evaluaciones escritas proporcionadas por el Cliente al Operador acerca de un servicio contratado son también propiedad del Operador y pueden usarse en sus materiales promocionales, incluyendo la página web del Operador.

## 5.6 Litigios

Cualquier reclamación se debe enviar al Operador 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](mailto:infos@detours-pyreneens.com), en un plazo de 2 meses. El Operador 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.