

Condiciones generales

A) ACERCA DE LA EMPRESA

1. VIAJES ALAMEDA, S.A., realiza su actividad bajo la marca comercial Shuttle Direct y actúa en calidad de agente al prestar servicios de reserva de transporte a través de estas páginas web. Para mayor información sobre quiénes somos y cómo ponerse en contacto con nosotros, véase la cláusula [J](#) a continuación.

2. Al realizar una reserva, confirma que ha leído, comprende y acepta las presentes condiciones generales, así como la información que figura en nuestra página web. Asimismo, corrobora que goza de capacidad y autoridad legal necesarias para aceptar estas condiciones generales en nombre propio y en representación de sus acompañantes. Por consiguiente, será responsable de realizar los pagos oportunos, de notificarnos si es necesario de algún cambio o cancelación, de recibir la confirmación de reserva y de informar a los demás viajeros.

B) CONTRATO

1. Shuttle Direct actúa como agente de ventas del Proveedor (en lo sucesivo, “el Proveedor”) de los servicios de transporte. Las presentes condiciones generales determinan cómo procederemos a reservar dichos servicios de transporte que constan en nuestra página web.

2. Los servicios que aparecen en nuestra página web no constituyen una oferta de venta por nuestra parte, sino una invitación para que usted haga una oferta al Proveedor de dichos servicios. Podemos aceptar o rechazar su oferta en nombre del Proveedor. En caso de que aceptemos la oferta, suscribirá un contrato con el Proveedor. Se considerará que ha aceptado las condiciones generales del contrato con el Proveedor cuando efectúe una reserva y se considerará sujeto a dichas condiciones. Por favor, lea atentamente las condiciones generales del Proveedor ya que incluyen información de interés sobre su reserva. Puede solicitarnos una copia si lo desea.

3. Suscribe un contrato directamente con el Proveedor cuya denominación social y datos de contacto figurarán en el bono que le enviaremos (véase la cláusula [C](#)(3) a continuación). Tenga en cuenta que se aplicarán a la reserva las condiciones generales del Proveedor. Nuestra tarea se limita a facilitar la celebración del contrato entre usted y el Proveedor. Como agente, no aceptaremos ninguna responsabilidad por los servicios prestados por el Proveedor.

4. Ninguno de los servicios de transporte que ofrecemos en nuestra página web, constituye un “viaje combinado” en el sentido que recoge la Directiva Europea de 1990

relativa a viajes combinados, vacaciones combinadas y circuitos combinados, ni en virtud de ninguna legislación del país en el que se efectúe la reserva y que dicha Directiva haya traspuesto al Derecho nacional. Por favor, tenga en cuenta que, aunque efectúe más de una reserva a la vez, cada una constituye un contrato de servicios independiente entre usted y el Proveedor.

C) PROCEDIMIENTO DE RESERVA EN LÍNEA

1. En nuestra página web, podrá encontrar los servicios de transporte que se describen en el apartado [K](#)(1). Al rellenar el formulario de reserva, estará realizando una oferta de compra en línea. En dicho formulario, le solicitaremos que facilite y confirme la información que, posteriormente, transmitiremos al Proveedor. Cuando verifique la información, compruebe que los nombres, fechas y los horarios son correctos y, si detecta algún error, póngase en contacto con nosotros inmediatamente para subsanarlo. Al comunicarnos los datos de su tarjeta bancaria, nos confirma también que está autorizado para utilizarla y que contamos con su aprobación para cargarle de forma inmediata el importe de los servicios solicitados en su cuenta.

2. Cuando recibamos su solicitud de reserva y el pago correspondiente, le enviaremos un justificante por correo electrónico en nombre del Proveedor. En este correo electrónico, le confirmaremos única y exclusivamente que hemos recibido el pago en representación del Proveedor y que estamos tramitando su solicitud. Por tanto, no podrá considerarse como una confirmación definitiva de la reserva. Cuando le enviemos un correo electrónico confirmándole la reserva, entrará en vigor un contrato vinculante entre usted y el Proveedor. La fecha del contrato será la que figure en el correo electrónico de confirmación.

3. El correo electrónico de confirmación de su reserva dispondrá de un enlace directo a su bono de viaje. En dicho bono, aparecerá el Proveedor con el que ha suscrito el contrato, así como sus datos de contacto. Para disfrutar del servicio reservado imprima el bono, firmelo y entréguelo al Proveedor. Si no presenta el bono al Proveedor, puede suponer que no reciba la prestación del servicio. Le recomendamos que, durante su viaje, lleve copias del bono, de la solicitud de reserva y de los correos electrónicos de confirmación, de tal modo que pueda presentarlos siempre que sean necesarios.

4. Deberá acusar la recepción de todas nuestras notificaciones. Si no ratificara la recepción de un correo electrónico y nuestros registros indicaran que le llegó, se considerará que ha acusado recibo del mismo por defecto.

5. En cuanto reciba el bono, compruebe detenidamente la información que figura en el mismo. Si detecta algún error, indíquenoslo inmediatamente puesto que, quizás, no se pueda efectuar ningún cambio con posterioridad. Como agente del Proveedor, transmitiremos al mismo su solicitud de reserva y estaremos exentos de toda

responsabilidad por los errores que pudieran figurar en el bono, salvo en caso de errores que hayamos cometido nosotros. En caso de que detecte algún error, deberá informarnos 48 horas antes de iniciar el viaje. Por favor, consulte las cláusulas [E](#) y [F](#) si desea mayor información sobre nuestra política de cambios y cancelaciones.

6. La información que nos facilite en la reserva tan sólo se transmitirá al Proveedor con el que suscribe el contrato o a las personas que sean necesarias para que disfrute del servicio. Por tanto, se podrá proporcionar la información a las autoridades públicas correspondientes, por ejemplo, de aduanas o inmigración, si así lo solicitaran o si lo exigiera la ley. Lo anterior también será de aplicación en el caso de la información confidencial que nos facilite relacionada con una discapacidad, una dieta especial o sus preferencias religiosas, entre otros aspectos. Asimismo, también podremos transmitir algunos datos a las empresas de seguridad o sociedades de evaluación de riesgo.

7. Si viaja fuera del Espacio Económico Europeo, los requisitos de protección de datos quizás no sean tan estrictos como los del país en los que efectuó la reserva. No podremos procesar su solicitud si no podemos comunicar esta información a los Proveedores correspondientes, ya estén dentro o fuera del Espacio Económico Europeo. Por tanto, al formalizar la reserva, nos autoriza a que transmitamos dicha información a las personas pertinentes. Si desea mayor información sobre nuestra política de protección de datos, consulte la cláusula S que figura a continuación.

D) PAGO

1. Cuando un agente de viajes o una tercera persona realiza una solicitud de reserva en su nombre, actúa como su representante. En el momento en el que envíe una solicitud de reserva, se le pedirá el abono del importe íntegro o un depósito. Si tan sólo se le pide un depósito, deberá pagar la cantidad restante al Proveedor al llegar al destino. Si el Proveedor rechaza su solicitud de reserva, le informaremos por correo electrónico y le reembolsaremos la totalidad de la cuantía abonada por el mismo método de pago que haya utilizado.

E) CAMBIOS

1. Las solicitudes de cambio en la reserva, deberán enviarse por escrito a nuestra dirección y no producirán ningún efecto hasta que las recibamos y le confirmemos, por correo electrónico, que el Proveedor puede efectuar la correspondiente modificación. Podrá realizar el cambio a través de la sección "Mi reserva" que figura en nuestra página web o enviando un fax o un correo electrónico como mínimo 48 antes de que comience el viaje. Consulte la cláusula [J](#) si desea más información sobre cómo ponerse en contacto con nosotros. Todos los cambios generarán una tasa de gestión razonable que deberá ser abonada por adelantado.

2. Si solicita algún cambio relacionado con el lugar de salida o de destino, los datos del vuelo, el número o la edad de los pasajeros y esto genera un cargo adicional (por ejemplo, en caso de que viajen más personas de las inicialmente previstas o cambie la hora del vuelo), deberá abonar la diferencia en el momento en el que efectúe la modificación. Esta operación no estará sujeta a ninguna tasa de gestión.

3. Si el Proveedor no aplicara ningún cargo por la modificación solicitada (por ejemplo, el cambio del número de vuelo), no se le exigirá ningún pago adicional siempre y cuando la solicite, al menos, 48 horas antes del inicio del viaje.

4. Si el cambio produjera una reducción de la tarifa inicial, se le reembolsará la diferencia, menos una tasa de gestión razonable, siempre y cuando solicite la modificación como mínimo 48 horas antes del inicio del viaje,

5. Los cambios en la hora de llegada al punto de encuentro que hayan sido provocados por un retraso o por la llegada anticipada del vuelo, así como los retrasos debidos a los controles de seguridad o la recogida del equipaje, no se considerarán modificaciones de la reserva, siempre y cuando la demora no sea superior a 60 minutos sobre el horario previsto.

6. Los cambios que se efectúen durante las 48 horas antes del inicio de la primera etapa del viaje estarán sujetos al pago de una tasa de gestión razonable.

F) CANCELACIÓN

1. Las solicitudes de cancelación de la reserva se deberán enviar por escrito a nuestra dirección y no serán efectivas hasta que las recibamos en nombre y representación del Proveedor. Podrá efectuar la cancelación a través de la sección "Mi reserva" que figura en nuestra página web o enviando un fax o un correo electrónico. Consulte la cláusula [J](#) si desea más información sobre cómo ponerse en contacto con nosotros.

2. Si tiene una reserva para un viaje de ida o, de ida y vuelta, el Proveedor podrá ofrecerle un reembolso por el tramo que no ha efectuado si cumple con las condiciones que constan a continuación, siempre y cuando la cancelación se produzca al menos 48 horas antes del inicio del viaje.

3. No se efectuará el reembolso si no ha cancelado la reserva, en su totalidad o en parte, como mínimo 48 horas antes de la fecha de salida prevista en el bono. Si no ha podido efectuar la cancelación por motivos de salud, se podrá realizar el reembolso siempre y cuando presente un justificante en el que figure su incapacidad para viajar (por ejemplo, un certificado médico).

4. Si se retrasa o cancela el servicio que contrató o si no hay suficientes plazas y, por

tanto, opta por no viajar, se podrá realizar un reembolso si nos devuelve el bono. Si ya ha efectuado un tramo del viaje, el reembolso será la diferencia de valor entre un billete de ida y uno de ida y vuelta.

5. Si el servicio no está a la altura de sus expectativas o desea solicitar un reembolso por cualquier otro motivo, consulte la cláusula [O](#) que figura a continuación.

G) SILLAS DE RUEDAS Y SILLAS MOTORIZADAS

1. Deberá indicarnos si viajará con silla de ruedas o con una silla motorizada cuando complete la solicitud de reserva. Por favor, especifique si se trata de un modelo plegable, manual o si incluye una batería y/o motor para que podamos ofrecerle un servicio adecuado para su traslado.

H) SEGURO

1. Muchos Proveedores solicitan que contrate un seguro de viaje como condición para efectuar la reserva. Le recomendamos encarecidamente que contrate una póliza que le cubra a usted y demás viajeros en caso de cancelación de la reserva y que incluya coberturas por accidente o enfermedad (incluyendo la repatriación), quiebra del Proveedor, pérdida de equipaje, pérdida de efectivo, así como frente a otros gastos. Si ha contratado la póliza con nosotros, compruebe detenidamente si todos los datos son correctos y si nos ha comunicado toda la información relevante (por ejemplo, su estado de salud previo). La ocultación de información o información incompleta podría afectar al seguro y llegar, incluso, a invalidarlo.

I) NUESTRA RESPONSABILIDAD

1. Usted suscribe un contrato de servicios directamente con el Proveedor y no con nosotros. Como agente, no aceptamos ninguna responsabilidad derivada de la prestación de los servicios que Usted reserve. Somos responsables de ofrecer información en nuestra página web sobre disponibilidad de servicios, de poner a su disposición la tecnología necesaria para que pueda efectuar la solicitud de reserva, de transmitir los datos de la solicitud que nos haga llegar a través de nuestra página web al Proveedor, de mantenerle informado sobre los cambios que el Proveedor haga en su reserva, así como de comunicar los cambios y cancelaciones que usted desee solicitar a su Proveedor. Declinamos toda responsabilidad por las pérdidas que pudiera provocar el trámite incorrecto de su solicitud por parte del Proveedor, los fallos que usted cometa al rellenar el formulario de solicitud o la no comunicación de una información completa y veraz durante el proceso de reserva.

2. Declinamos toda responsabilidad derivada de los servicios sobre los que le informamos de buena fe. La información sobre los servicios, el medio de transporte,

los calendarios de viaje, los horarios de salida y llegada y las distancias, es aproximada y tienen un carácter meramente orientativo, Shuttle Direct no se compromete a que se ajusten estrictamente a lo que figura en nuestra página web.

3. Shuttle Direct no realiza ninguna valoración sobre la idoneidad de un servicio de transporte para sus requisitos particulares y no es responsable de la elección que usted realice. En caso de que se considere que somos responsables por cualquier motivo, ésta se limitará, como máximo, al doble del coste de su reserva (o de la cuantía proporcional si no se ven afectadas todas las partes de la reserva).

5. Toda indemnización por fallecimiento o por daños personales derivados del servicio, deberá reclamarse al Proveedor y estará sujeta a las leyes y jurisdicción del país en el que se ofrecieron los servicios. La denominación social y los datos de contacto del Proveedor figuran en el bono.

6. Ocasionalmente nuestra página web puede contener errores, una vez las detectemos realizaremos las modificaciones oportunas para corregirlos tan pronto sea posible. En caso de que figuren promociones y precios incorrectos, nos reservamos el derecho a rescindir el contrato en nombre y representación del Proveedor y a devolverle la totalidad del importe.

7. Declinamos toda responsabilidad derivada de los servicios adicionales que contrate de forma independiente con el Proveedor.

8. No garantizamos la exactitud del contenido de la página web, ni que esté libre de virus o similares que puedan tener efectos perjudiciales.

J) CONTACTO

1. Todas las comunicaciones que mantengamos con usted se efectuarán por correo electrónico, por lo que le recomendamos encarecidamente consulte su correo electrónico antes de iniciar el viaje. Cualquier cambio del que tengamos constancia por adelantado o cancelación relacionada con su contrato, se le notificarán a la dirección de correo electrónico que indique en su solicitud de reserva. Asimismo, le enviaremos a su correo electrónico información que pueda ser de su interés.

2. Deberá facilitarnos su dirección de correo electrónico y su número de teléfono móvil actuales e informarnos de cualquier cambio que pudiera producirse en los mismos. Es imprescindible que nos indique un número de teléfono móvil al que podamos llamarle durante el viaje si necesitamos indicarle urgentemente algún asunto relacionado con su reserva.

3. Nuestra dirección postal es la siguiente: Atención al Cliente, Vía Emilio Ortuño, 15, 03501 Benidorm, Alicante, España, número de teléfono: (+34) 966830101, fax: (+34)

965856551, dirección de correo electrónico: [customer.care @ viajesalameda.com](mailto:customer.care@viajesalameda.com), páginas web: www.shuttledirect.com y www.viajesalameda.com

K) SERVICIOS DE TRANSPORTE

Shuttle Direct puede gestionar reservas en los siguientes medios de transporte:

- Alquiler de vehículo privado con conductor:
Se ofrece este servicio de transporte al cliente y sus acompañantes de acuerdo con la hora y ruta solicitados por el cliente. El cliente y sus acompañantes no viajarán con otros pasajeros.
 - Lanzadera o viaje compartido:
Se ofrece esta modalidad de transporte a clientes con reserva previa en vehículos que operan con ruta y horarios de salida flexibles. El cliente y sus acompañantes viajarán en un vehículo compartiendo con pasajeros de otros grupos. El Proveedor determinará el vehículo y horario más adecuado para este servicio.
 - Transporte público:
Se ofrece este medio de transporte en vehículos que se desplazan por una ruta y horario predefinidos para el público en general. El cliente y sus acompañantes viajarán en un vehículo compartido con otras personas.
 - Alquiler de vehículos sin conductor:
Se ofrece un coche de alquiler sin conductor durante un breve periodo de tiempo.
2. El Proveedor realizará todos los esfuerzos necesarios para llegar al punto de encuentro a la hora prevista en el bono, pero no se ofrece ninguna garantía al respecto.
3. En el caso de vehículos privados con salida desde el aeropuerto, el conductor esperará un máximo de 60 minutos desde la llegada del vuelo especificado en el bono. En los demás puntos de encuentro, el tiempo de espera se limitará a 20 minutos desde la hora indicada en el bono.
4. Es su responsabilidad comprobar la información relativa a la fecha, hora y lugar que figuran en el bono para la prestación del servicio o en los correos electrónicos que le enviemos posteriormente. Deberá asegurarse que la llegada al aeropuerto le permita llegar al menos 10 minutos antes la apertura del mostrador de facturación (no del cierre) y, en cualquier caso, como mínimo dos horas antes de la salida prevista del vuelo.

5. El Proveedor se reserva el derecho a elegir la ruta de tránsito que no tendrá obligación de ser ni la ruta más directa ni ser por vía de peaje.

6. Tenga en cuenta que la mayoría de los proveedores no abonará ninguna indemnización en caso de retraso, cancelación o no prestación de un servicio, por una circunstancia o acontecimiento fortuito que esté fuera de su control, incluyendo, entre otras circunstancias, los accidentes que afecten a terceras personas en la ruta, los controles de policía, los actos de terrorismo o vandalismo, las condiciones climáticas extremas o las huelgas.

7. Se realizará el traslado entre el punto de salida y el punto de llegada que figuran en el bono. No olvide que deberá facilitar una dirección completa y detallada que incluya el nombre de la calle y el número. En el caso de los vehículos privados, el conductor le llevará o le recogerá lo más cerca posible de su alojamiento, en función de las características físicas del vehículo y la accesibilidad a la dirección solicitada. En el caso de las lanzaderas y de los vehículos de viaje compartido, se le trasladará hasta el punto de encuentro más cercano a su alojamiento. En el caso del transporte público, deberá subirse y bajarse en las paradas de autobuses, estaciones de autobús, etc.

8. Si el acceso por la ruta convencional está cerrado por condiciones meteorológicas o por otras causas adversas, y desea que se le lleve a su destino por una ruta más larga, deberá hacerse cargo de los costes adicionales.

9. Todos los vehículos cuentan con un seguro que cumple la normativa local.

10. En su solicitud de reserva, deberá indicarnos si viajan menores con usted. Es obligatorio que utilice el sistema de retención infantil que se le ofrezca, pero le recomendamos que lleve su propio sistema de retención puesto que las exigencias de seguridad varían dependiendo del país.

11. Si no nos notifica que viaja con niños, el transporte quedará sujeto a la disponibilidad de sistemas de retención infantil en el vehículo. En caso de que no esté disponible ningún sistema de retención infantil, no se reembolsará el precio del servicio ni estaremos obligados a prestarle el servicio.

12. Algunos proveedores exigen reconfirmar el viaje por teléfono. Esta condición figura en el bono. Si no reconfirma el viaje, no se le prestará el servicio ni se reembolsará el importe correspondiente.

13. En el bono, también figura un número de emergencia disponible las 24 horas del día.

14. No se garantiza el tipo de vehículo en el que se efectuará el traslado. El Proveedor tiene total libertad para cambiar el vehículo sin que pueda exigírsele ninguna responsabilidad por ello. En algunas ocasiones, se procederá a cambiar de vehículo si, de este modo, se puede ofrecer el servicio que, en caso contrario, no se podría llevar a cabo.

15. Si el servicio de transporte parte del aeropuerto, se aplicará la siguiente política de espera con respecto a los retrasos de vuelos, los desvíos de ruta o las pérdidas de conexiones:

Retrasos de vuelos:

- Vehículo de alquiler privado con conductor:
Se incluye la espera de hasta tres horas con respecto a la llegada prevista del vuelo. Si el vuelo se retrasa más de tres horas, deberá ponerse en contacto con el Proveedor para solicitar que el conductor le espere. En este caso, deberá abonar un coste adicional antes de que se realice el servicio. De no hacerlo, no se prestará el servicio.
- Lanzaderas o vehículos de viaje compartido:
Se le ofrecerá una plaza en la siguiente lanzadera disponible.
- Transporte público:
Se le ofrecerá una plaza en el siguiente servicio programado disponible.

Desvíos de vuelos:

La compañía aérea deberá trasladarle hasta el aeropuerto previsto de llegada, y se aplicará la política para retrasos anteriormente descrita.

Si se cancela o pierde su vuelo o una conexión, consulte nuestra política de cancelaciones, que figura en la cláusula [E](#).

13. Si contrata un vehículo privado con conductor y no acude al punto de encuentro en un plazo de 20 minutos desde la hora que consta en el bono, el Proveedor le llamará al número de teléfono móvil que nos haya indicado. Si no puede hablar con usted porque la calidad de la conexión es insuficiente, no hay señal, tiene activado el buzón de voz o no responde a la llamada, se cancelará el servicio y el Proveedor no tendrá la obligación de prestárselo ni de reembolsarle el importe.

L) EQUIPAJE

1. El equipaje deberá llevar una etiqueta en la que figure el nombre de su propietario y la dirección de destino.

2. Cada pasajero podrá llevar una maleta con un peso máximo de 20 kg (dimensión total máxima longitud + ancho + profundidad: 158cm) y una pieza de equipaje de mano con un peso máximo de 5 kg (dimensión máxima de 45cm x 35cm x 20cm).

3. Cualquier exceso de equipaje se deberá declarar en el momento de realizar la reserva. Deberá asumir los gastos adicionales que pudieran producirse por viajar con exceso de equipaje no declarado, incluyendo el coste generado por cualquier vehículo adicional necesario para transportar dicho equipaje. El Proveedor se reserva el derecho de negarse a transportar el exceso de equipaje no declarado.

4. El equipaje no podrá contener artículos prohibidos tales como sustancias peligrosas, animales de los que no se haya dejado constancia de conformidad con la cláusula 8 que figura a continuación, armas de fuego, artículos perecederos u objetos frágiles.

5. Le recomendamos que no lleve en su equipaje objetos frágiles ni valiosos como, por ejemplo, joyas, dinero, metales preciosos, cuberterías de plata, cheques u otros valores negociables, documentos, pasaportes y otros documentos de identidad, muestras, etc.

6. La responsabilidad del equipaje recae sobre usted y deberá asumir el riesgo que conlleva. Ni el Proveedor ni nosotros seremos responsables de las pérdidas o daños que pudiera sufrir su equipaje, Le recomendamos que suscriba una póliza de seguro que le proteja frente a las posibles pérdidas y daños.

7. Le enviaremos el equipaje que deje olvidado en el vehículo a la dirección que nos haya indicado en la reserva. Los gastos adicionales que se deriven de este envío correrán a su cargo.

8. Deberá indicarnos en su reserva si viaja con animales de compañía. Los animales de compañía deberán viajar en un contenedor que cumpla con los requisitos de la IATA para el transporte en avión y viajarán bajo su exclusiva responsabilidad. Tenga en cuenta que los animales pueden ponerse muy nerviosos durante el viaje y que, por tanto, deberá adoptar todas las precauciones necesarias. En caso de reclamación o demanda provocado por su mascota deberá indemnizarnos por dichos daños.

M) RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

1. Deberá llevar toda la documentación necesaria para cruzar las fronteras. Ni el Proveedor ni nosotros seremos responsables de las pérdidas ocasionadas si no lleva la documentación o si no cumple con las normas de la aduana, de la policía, de la autoridad fiscal o de la administración de los países para los que se solicite la entrada. El bono no podrá considerarse como un documento válido para obtener visados.

2. Por la presente, el cliente deja constancia expresa de que nos indemnizará y reembolsará cualquier fianza, multa o importe que tengamos que abonar a las autoridades correspondientes si incumple las leyes, normativas o cualquier otro requisito impuesto por los países a los que desee acceder, que quiera abandonar o por los que vaya a transitar. En este caso, tendremos derecho a retener cualquier suma de dinero que le pertenezca hasta que realice el pago en su totalidad.

N) DERECHO DE ADMISIÓN

1. El Proveedor, el conductor o nuestro representante se reservan el derecho a negarse a trasladar cualquier persona que se encuentre bajo los efectos del alcohol, de las drogas y/o cuyo comportamiento pueda ser considerado como una amenaza para el conductor, para los demás pasajeros o para ella misma. No se efectuará ningún reembolso ni tendremos obligación de prestar el servicio al cliente o a sus acompañantes, y tampoco tendremos la obligación de proponer una solución alternativa.

2. El consumo de alcohol y de sustancias estupefacientes está estrictamente prohibido en los vehículos y no está permitido fumar en el interior de los mismos.

O) RECLAMACIONES

1. Puesto que suscribe el contrato con el Proveedor, deberá enviarle directamente cualquier consulta o reclamación relacionada con la prestación del servicio. Si tiene algún problema durante el viaje, deberá informar inmediatamente al Proveedor en el destino, los datos de contacto del Proveedor figuran en el bono. Si no sigue este procedimiento, se reducirán las posibilidades de investigar su queja y de subsanar la situación. Asimismo, podría verse disminuida la indemnización a la que tenga derecho y podría llegar a no percibir nada dependiendo de las circunstancias. Puede ponerse en contacto también con nosotros si necesita ayuda cuando se encuentre en su destino o escribirnos cuando vuelva a casa. Consulte los datos de contacto en la cláusula [J](#).

P) IDIOMAS

1. Nuestra página web está disponible en diferentes idiomas. Nuestro servicio de atención al cliente y servicio de atención de correo electrónico están disponibles en castellano e inglés, pero intentaremos ofrecerle ayuda en la lengua en la que haya procedido a la contratación de los servicios.

2. Controlamos la calidad de la traducción de nuestras páginas webs, así como de las presentes condiciones generales. En caso de discrepancia, prevalecerá la versión en castellano.

Q) DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

1. La denominación comercial, las marcas registradas y demás derechos de propiedad intelectual que figuran en las páginas web, pertenecen a VIAJES ALAMEDA, S.A. o ésta cuenta con la licencia correspondiente y están protegidos por normativas nacionales e internacionales. .

2. Queda prohibido el uso del contenido de nuestra página web, incluyendo la modificación, publicación posterior, reproducción o representación total o parcial de la misma sin nuestro consentimiento expreso.

3. Por la presente, se compromete a no utilizar nuestras páginas web con fines ilícitos.

R) LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

1. Las presentes condiciones generales se rigen por la legislación Española.

2. Cuando realice una reserva, las presentes condiciones generales estarán sujetas a las leyes Españolas y a la jurisdicción de los tribunales de Benidorm (Alicante). En el contrato que suscriba con el Proveedor, se especificará la ley aplicable.

S) POLÍTICA DE PRIVACIDAD

1. Cuando acceda a nuestras páginas web, lo hace de manera anónima y no se le dará de alta en ningún servicio en línea.

2. Permanecerá anónimo cuando busque ofertas o lea la información general que aparece en la página web y no se dé de alta en ningún servicio en línea.

3. Sin embargo, utilizamos cookies (identificadores de usuario) en nuestra página web para recabar información sobre los visitantes. Por ejemplo, registramos a qué servidor se conecta el ordenador, el tipo de navegador (Firefox o Internet Explorer, entre otros) y si ha respondido a un anuncio o a un correo electrónico que le hemos enviado. Esta información se recopila y se analiza para calcular el tiempo de respuesta a los anuncios, las ofertas por correo electrónico y las políticas de marketing. Los datos personales del internauta no figuran en esta captura de datos.

4. Para ofrecerle un producto o servicio específico en línea, para contactarle por correspondencia, darse de alta en la página web, realizar una compra o participar en encuestas electrónicas, podríamos solicitarle que facilite, voluntariamente, sus datos personales, como su dirección de correo electrónico y la información de su tarjeta de crédito. De ese modo, podremos ofrecerle con más facilidad un producto o servicio y presentarle y realizar un seguimiento de los bienes y servicios que le interesen.

5. Una vez que haya utilizado nuestro servicio en línea, podremos utilizar la información que obtengamos de su navegación electrónica como, por ejemplo, dónde y cómo consumió nuestros productos y servicios, para personalizar su experiencia en línea y presentarle las ofertas y la información que más se adecúen a su perfil, tanto si está conectado a Internet como si no. Asimismo, contamos con una cookie que nos permite reconocerle como usuario registrado cuando consulta nuestras páginas web.

6. Cuando accede a nuestras páginas web, nos autoriza, automáticamente, a utilizar la información que nos facilita para, por ejemplo, ofrecerle un servicio, emitirle una factura correcta, evaluar su interés por cada uno de nuestros servicios e informarle sobre nuestros productos y/o servicios. Sus datos personales se conservan en unos archivos electrónicos protegidos. Además, se deja constancia de la existencia de dichos archivos a la Agencia de Protección de Datos. Si nos comunica una dirección de correo electrónico o si lo hizo anteriormente, podremos enviarle ofertas a dicha dirección. Las ofertas podrían basarse en la información que nos indicó en la primera operación, en encuestas, en alguna información en que nos especifique sus preferencias de compra y su estilo de vida, así como en los datos disponibles de fuentes externas como los Proveedores y las empresas de marketing. Le enviaremos, directamente, estos correos publicitarios. Cuando le enviamos un correo electrónico, podemos obtener información sobre su dirección como, por ejemplo, si puede leer la correspondencia en formato HTML, si puede abrir los gráficos pesados, etc. Si su dirección de correo funciona con HTML, podremos enviarle documentación en este formato y con gráficos.

7. Tenga en cuenta que no facilitamos su dirección de correo a los Proveedores, pero podremos enviarle ofertas en su nombre y representación. Recuerde, también, que si se beneficia de una oferta de un Proveedor a través de nuestra web, se convertirá, directamente, en su cliente y, por tanto, el Proveedor podría enviarle sus propias ofertas. En este caso, deberá notificarle, independientemente, si desea recibir sus próximas ofertas. Nuestro objetivo es enviarle ofertas que le puedan interesar basándonos en las anteriores reservas que consideremos útiles. Dichas ofertas se elaboran y gestionan bajo estrictas medidas de seguridad destinadas a proteger la confidencialidad de los datos personales del cliente. No obstante, en todo momento podrá solicitarnos que dejemos de enviarle ofertas.

8. Le ofrecemos la posibilidad de rechazar fácilmente las ofertas por correo electrónico. Aunque algunos clientes nos han indicado que desean recibir una información más detallada sobre esta posibilidad, creemos que es importante que usted pueda elegir. Si no desea recibir más ofertas, pinche, en cualquier momento, en el apartado adecuado que figura en la correspondencia comercial. Le indicaremos en todos nuestros correos electrónicos cómo debe actuar si no desea recibir más información por nuestra parte. También podrá configurar o modificar sus preferencias

de correo electrónico cuando así lo desee.

9. Nos comprometemos expresamente, en la medida de lo posible, a no contratar, ofrecer servicios ni enviar ofertas a menores de edad.

10. Los menores no están autorizados a registrarse en ningún servicio de nuestras páginas web ni acceder a las mismas. Recordamos a los representantes legales o tutores que deben vigilar el uso que los menores realizan de Internet. Si un representante legal se diera cuenta de que un menor se ha inscrito en nuestros servicios electrónicos, deberá notificarnos de inmediato para que podamos cancelar el registro correspondiente.

11. De conformidad con la legislación vigente, le comunicaremos los datos personales que conservamos si así lo desea. Si cree que la información que tenemos sobre usted es incorrecta o está incompleta, escríbanos. Consulte la cláusula [J](#) para mayor información sobre nuestros datos de contacto.

12. Recuerde que si accede a otras páginas web desde nuestro portal, las condiciones de confidencialidad pueden ser diferentes a las que figuran anteriormente.

13. Declinamos toda responsabilidad por el contenido o las condiciones de las páginas web enlazadas o vinculadas a nuestro portal.

Última actualización: abril de 2010.