

## TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES

PERFECTSTAY.COM

05/02/2020

Estos términos y condiciones generales rigen la venta de servicios y viajes, realizada por teléfono, y en el sitio web "Perfect Escapes" en el marco de una asociación entre PERFECT ESCAPES y PERFECTSTAY.COM. El sitio web es publicado exclusivamente por PERFECTSTAY.COM, y las ofertas se realizan en nombre de PERFECTSTAY.COM, Sociedad anónima simplificada con un capital social de 467.247 €.

### 1. Introducción

Estos términos y condiciones generales se aplican a la venta de los Servicios creados en nombre de PERFECTSTAY.COM, Sociedad anónima simplificada con un capital social de 467.247€, y que tiene su domicilio social en 10 rue de Penthièvre 75008 París, inscrita en el Registro Mercantil de París con el número 818 188 385, registrada en Atout France (Agencia Francesa de Desarrollo Turístico) con el número IM075160071, con el número exclusivo de VAT FR 52 818 188 385, y con una garantía financiera suscrita con GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT, 8-10 rue d'Astorg, 75008 París, que cubre todos los territorios incluidos en los Servicios vendidos en el sitio web y una póliza de seguro de responsabilidad civil con HISCOX EUROPE UNDERWRITING LIMITED, 19 rue Louis Le Grand, 75002 París, que cubre los daños causados a terceros con motivo de su actividad de venta de vacaciones, paquetes de viaje y billetes.

PERFECTSTAY.COM ofrece servicios turísticos en su nombre y en nombre de sus proveedores.

Estos términos y condiciones generales se aplican a las reservas que el cliente puede realizar por teléfono en agencias asociadas o en el sitio web.

El uso del sitio web y la administración de los datos personales de los clientes se rigen por la Política de Privacidad, que el cliente reconoce haber leído y aceptado por separado.

La regulación aplicable a todas las reservas comprenden estos términos y condiciones generales, las disposiciones legales que sean aplicables del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (especialmente el LIBRO CUARTO), y los términos y condiciones especiales que figuran en la descripción del servicio, y en el formulario de información y reserva disponible antes de la confirmación de la reserva, que incluye la información requerida por las regulaciones aplicables y, especialmente, las características principales de los servicios, la disponibilidad, las opciones y los precios aplicables. El contrato firmado entre PERFECTSTAY.COM y el cliente se formalizará a través del correo electrónico de confirmación y sus adjuntos (Términos y condiciones generales de venta, folleto del producto y Términos y condiciones del seguro, si el cliente compra un seguro), así como los documentos de viaje enviados al cliente previo pago de la totalidad de la reserva.

Para las reservas realizadas en el Sitio web superiores o iguales a 120 euros, PERFECTSTAY.COM garantizará al cliente acceso continuo a la información de dicha reserva por un período de 10 años a partir de la fecha del viaje reservado, a través de su cuenta o a través de solicitud por escrito enviada a PERFECTSTAY.COM.

Antes de realizar cualquier reserva o utilizar el sitio web, el cliente debe haber leído y aceptado estos términos y condiciones generales sin reserva alguna.

## **2. Definiciones.**

"Reserva": Cualquier servicio reservado por el cliente en el sitio web, por teléfono o en una agencia asociada a PERFECTSTAY.COM

"Cliente:" Cualquier persona física mayor de edad que tenga capacidad legal o cualquier persona jurídica que acceda a las ofertas y/o realice una reserva. Las persona jurídicas que deseen solicitar servicios con regularidad y/o en grandes cantidades están excluidas y deben comunicarse con PERFECTSTAY.COM para suscribir un acuerdo general para viajes de negocios.

"Correo electrónico:" [perfectescapes@service.perfectstay.com](mailto:perfectescapes@service.perfectstay.com)

"Formulario de contacto:" El formulario disponible en <https://perfectescapes.zendesk.com/hc/es/requests/new?ticket> permite que el cliente se ponga en contacto con PERFECTSTAY.COM de forma electrónica. Una vez se haya cumplimentado y enviado el formulario de contacto, se transmitirá automáticamente a los equipos de PERFECTSTAY.COM. El cliente recibirá una confirmación de recepción por correo electrónico con el contenido de su solicitud e indicándole el número de referencia asociado. PERFECTSTAY.COM recomienda que el cliente guarde copia de la solicitud (copia electrónica o impresa). Si no se recibe una confirmación por correo electrónico, el cliente debe ponerse en contacto con PERFECTSTAY.COM por teléfono para asegurarse de que su solicitud haya sido transmitida.

"Servicio": Los servicios de viaje vendidos como parte de las ofertas en nombre de PERFECTSTAY.COM y en nombre de sus proveedores.

"Oferta": Oferta de servicios de viaje a la que el cliente solo puede tener acceso por un período de tiempo que puede ser limitado.

"Sitio web": Es el sitio web publicado por PERFECTSTAY.COM con la dirección: <https://perfectescapes.com/es-ES/>

"Teléfono": (i) Para toda la información antes de contratar su reserva tienen disponible el siguiente número de teléfono: 932 201 901 (0.42€ / minutos + cargos de peaje) o +34 932 201 901 desde el extranjero y (ii) para toda la información referente a su reserva, tienen disponible el siguiente número: +34 932 201 897 para contactar con PERFECTSTAY.COM..

## **3. Derecho al desistimiento.**

En aplicación de los artículos 93 g) y 103 l), del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, el cliente no tendrá el derecho de desistimiento establecido en el artículo 102 de dicha norma, independientemente de la reserva realizada.

## **4. Información de contacto del cliente.**

### **4.1. Para las ofertas en el sitio web.**

Para acceder y recibir ofertas del sitio web, se le solicitará al cliente que cree una cuenta de usuario que incluya un nombre de usuario (dirección de correo electrónico) y una contraseña. El cliente mantendrá actualizado su nombre de usuario y contraseña para que PERFECTSTAY.COM pueda comunicarse con él en cualquier momento con respecto a sus reservas en curso.

El cliente aceptará mantener la confidencialidad de su nombre de usuario y contraseña y no divulgarlos ni comunicárselos a terceros. PERFECTSTAY.COM no se hace responsable de las

consecuencias derivadas del uso fraudulento o malicioso del nombre y la contraseña del usuario debido a la culpa o negligencia del propio cliente.

#### **4.2. Para las ofertas por teléfono y en las agencias asociadas a PERFECTSTAY.COM.**

Para las reservas realizadas por teléfono o en una agencia asociada, el cliente debe comunicar una dirección de correo electrónico y un número de teléfono a PERFECTSTAY.COM. El cliente aceptará comunicarse con PERFECTSTAY.COM si se produce cualquier cambio en su información de contacto para que PERFECTSTAY.COM pueda comunicarse con él en cualquier momento con respecto a sus reservas en curso.

Para las reservas realizadas en una agencia asociada, el cliente debe reconocer que se le ha informado y ha aceptado los términos y condiciones generales de la venta y la información sobre los servicios que se le comunicaron antes de hacer la reserva.

#### **5. Procedimientos de pedido.**

El cliente se obliga a realizar la reserva en nombre de todos los viajeros que compongan la reserva. Por lo tanto, el cliente garantizará que tiene todos los poderes para representar a todas las personas registradas en la reserva y que todas pueden realizar el viaje que se está reservando.

Para realizar una reserva, el cliente debe tener una dirección de correo electrónico y debe tener un medio para imprimir los documentos de viaje que se le enviarán una vez que la reserva haya sido pagada en su totalidad.

Se le puede pedir al cliente que comunique la siguiente información para cada viajero que represente: Apellido, nombre, fecha de nacimiento, información del pasaporte (número, fecha de emisión, fecha de vencimiento), nacionalidad y cualquier otra información relevante solicitada por los proveedores de PERFECTSTAY.COM. El cliente debe asegurarse de que la información que proporcione sea escrupulosamente idéntica a la que figura en los documentos de identificación del viajero y en cualquier otro documento requerido para el viaje (visa, formularios, etc.). Además, el cliente debe asegurarse de que la dirección de correo electrónico enviada sea correcta y operativa, ya que será necesaria para recibir información y documentos que se utilizarán para realizar el viaje. El cliente será el único responsable de cualquier error y sus consecuencias.

En general, PERFECTSTAY.COM no será responsable de los errores de reserva atribuibles al cliente o que sean causados por circunstancias extraordinarias e inevitables.

El cliente puede realizar solicitudes especiales o personalizadas a PERFECTSTAY.COM. En estos casos, PERFECTSTAY.COM hará todo lo posible para cumplir con estas solicitudes, pero en ningún caso puede garantizar la aceptación o la ejecución de las mismas.

La disponibilidad de los servicios puede variar en tiempo real y la reserva del cliente puede no ser confirmada hasta que se haya efectuado el pago.

En las reservas realizadas en el sitio web, los servicios ofrecidos serán válidos siempre que permanezcan en línea y, a menos que se proporcione un aviso explícito que indique que se han llenado todos las plazas disponibles. El sitio web deberá describir los distintos pasos a seguir para firmar electrónicamente el contrato. En cualquier caso, antes de confirmar la reserva, el cliente tendrá ocasión de identificar y corregir cualquier error cometido al introducir los datos.

También se debe tener en cuenta que, antes de realizar la reserva, el cliente debe informarse sobre posibles eventos locales como carnavales, festivales religiosos, festivales nacionales, días festivos u otros eventos que puedan afectar el buen funcionamiento de los servicios.

#### **6. Precio por los Servicios.**

## 6.1. Provisiones generales.

El precio de los servicios se indica en euros, IVA incluido, por cada una de las ofertas. El precio que se muestra en primer lugar es un precio estimado por persona para dos adultos que se alojan en una habitación doble en hoteles, en vuelos + hoteles, y el precio por el alojamiento en residencias.

Los precios se muestran en euros, incluidos todos los impuestos, pero excluyendo los gastos de gestión, a menos que se mencione lo contrario en el sitio web, por la agencia asociada o por teléfono, que será de 25 € por pedido.

Los gastos de gestión son los costos de PERFECTSTAY.COM para procesar la reserva.

Dependiendo de la oferta, el cliente puede añadir opciones de su elección al servicio básico. El precio incluirá todos los servicios que se describan, haciéndole saber al cliente que sus gastos personales no están incluidos y correrán a su cargo (opciones seleccionadas en el sitio, gastos por llamadas telefónicas, bebidas cuando no estén incluidas, etc.).

Para los servicios de hotel, reservar una habitación que no sea una habitación doble será posible mediante el pago de una comisión.

Las tasas turísticas o de viaje varían según el destino y no están incluidos en el precio que se muestra y serán cobradas localmente por los proveedores de servicios de alojamiento.

El cliente también ha sido notificado de que las autoridades de algunos países pueden imponer algunos impuestos o tarifas adicionales relacionados con el servicio seleccionado y no están incluidos en el precio del servicio. A menos que se indique lo contrario en la descripción de los servicios, el precio del pedido no incluirá lo siguiente:

- Seguros.
- Actividades de pago.
- Comunicación con el sitio (teléfono, wifi, etc.).
- Extras no incluidos en el servicio (comidas, bebidas, excursiones, tours, etc.).
- Trámites administrativos (visas, autorización de viaje al extranjero para menores, etc.).
- Acciones relacionadas con exigencias obligatorias (tratamientos médicos, vacunas, etc.).
- Propinas.

PERFECTSTAY.COM advierte al cliente sobre el hecho de que los errores pueden afectar el precio del servicio. De conformidad con la normativa aplicable, PERFECTSTAY.COM se reserva el derecho de cancelar cualquier reserva si un error de visualización o técnico hace que el precio de la reserva sea claramente ruinoso o reducido.

A menos que se indique lo contrario en la descripción de las reservas, el precio de los paquetes de viaje, incluidos los servicios de vuelo, no incluirán lo siguiente:

- Las tasas cuyo pago se exige en ocasiones en el momento de hacer el checking en el vuelo de vuelta.
- El viaje entre aeropuertos.
- Los cargos por exceso de equipaje.
- Traslados (viaje entre el aeropuerto y alojamiento).

- Los viajes al aeropuerto de salida y desde el aeropuerto de llegada hasta el destino final del Cliente.
- Tarifas de aparcamiento del aeropuerto.

## **6.2. Revisión de precios antes del inicio del viaje o de la estancia.**

**6.2.1** Después de la confirmación de la reserva, pero antes de la salida, el precio del servicio puede cambiar en relación con los aumentos o disminuciones en:

- El costo del transporte de pasajeros, debido a los precios del combustible u otras fuentes de energía. El costo del combustible se expresa en dólares estadounidenses. Este cambio se dividirá luego en proporción a su participación en el cálculo de la participación del precio del transporte para el viaje reservado (el índice de referencia es el Jet Kerosene Cargoes Cif NWE con una tarifa confirmada el 31/10/2016).
- Las tarifas de los impuestos y aranceles sobre los servicios de viaje incluidos en la reserva, impuestos por un tercero que no participa directamente en la ejecución del contrato, incluidos los impuestos turísticos, las tarifas de aterrizaje o despegue y las tarifas de desembarque en puertos y aeropuertos.
- El tipo de cambio de moneda dólar / euro aplicado al viaje o vacaciones. El tipo de cambio de moneda dólar / euro de referencia utilizado para establecer el precio será la tarifa vigente tres meses antes de la fecha del pedido.

Dichas variaciones solo se añadirán al precio del servicio en proporción a la parte que corresponda sobre el precio total del servicio.

**6.2.2.** En el caso de un aumento de precio que no exceda el 8%, PERFECTSTAY.COM lo notificará al cliente por escrito al menos 20 días antes del inicio del viaje o la estancia, y PERFECTSTAY.COM aplicará el aumento al precio de la reserva. PERFECTSTAY.COM se pondrá en contacto con el cliente para indicarle los pasos a seguir para realizar el pago adicional.

En el caso de que se produzca un aumento de precio que si exceda el 8%, PERFECTSTAY.COM lo notificará al cliente por escrito al menos 20 días antes del inicio del viaje o la estancia, y el cliente podrá cancelar la reserva de acuerdo con Los siguientes términos. PERFECTSTAY.COM concederá un plazo razonable al cliente para que confirme continuar con la reserva o la cancele (en concreto, se le comunicará la fecha de salida y los plazos impuestos por los proveedores), comunicando si decisión a PERFECTSTAY.COM a través del formulario de contacto. En caso de cancelación, PERFECTSTAY.COM reembolsará al cliente todas las cantidades pagadas. Si el cliente no da una respuesta dentro del plazo establecido, la reserva se considerará confirmado por el cliente y el cliente deberá pagar el coste adicional. PERFECTSTAY.COM se pondrá en contacto con el cliente para indicar los pasos a seguir para realizar el pago adicional.

**6.2.3** En el caso de una disminución de precio, el cliente tendrá derecho a una reducción de precio correspondiente a cualquier reducción en los costes mencionados en el artículo 6.2.1 que ocurra después de la confirmación de la reserva y antes del inicio del viaje o estancia. PERFECTSTAY.COM puede deducir cualquier gasto de gestión real en el que incurra para este reembolso.

## **6.3. Precios de alojamiento - condiciones especiales.**

Los precios de los servicios que incluyen alojamiento se calculan en número de noches y no en días completos en el establecimiento. A menos que se mencione lo contrario en la descripción del servicio, una noche significará poner a disposición el alojamiento entre las 5:00 pm a más tardar y las 10:00 am del día siguiente como muy temprano.

Los precios de los servicios de hotel se calculan tomando como base una habitación doble y no incluirán las tarifas adicionales en que incurrirá el cliente cuando contrate habitaciones individuales o triples, cuádruples o familiares.

Los precios de los servicios de residencia se presentarán como precios por alojamiento. A menos que se mencione lo contrario en la descripción del servicio, el alojamiento residencial no incluirá ningún servicio hotelero tradicional, y consistirá simplemente en la provisión del alojamiento. No se incluirán servicios tales como recepción 24/7, servicio de habitaciones, bar, restaurante, lavandería, etc.

## **7. Condiciones de pago.**

### **7.1. Medios de pago.**

Las reservas deben pagarse en línea en el sitio web, a una agencia asociada o por teléfono. El asesor de reservas notificará al cliente los medios de pago aceptados por PERFECTSTAY.COM, siempre se muestran en la parte inferior de la página en el sitio web y se resumirán en la página de pago para pedidos en línea.

Para las reservas realizadas con una agencia asociada, el cliente pagará el precio al operador, el cual lo cobrará en nombre de PERFECTSTAY.COM.

El Cliente garantizará que está totalmente autorizado para utilizar los medios de pago para pagar su reserva, y que estos medios de pago le permitirán pagar el precio de la reserva, de acuerdo con las condiciones del pago seleccionado.

La aprobación de pago del cliente, formalizada mediante el envío de la información requerida para utilizar los medios y términos de pago seleccionados, será irrevocable, y el cliente se comprometerá a no oponerse al pago fuera de los casos identificados por las regulaciones aplicables (especialmente, pérdida, robo o fraude).

### **7.2. Términos de pago.**

#### **7.2.1 Pago total de la reserva.**

Los clientes que seleccionen esta opción deberán aceptar expresamente que disponen de todos los fondos necesarios para el pago total de los servicios contratados en el momento de la formalización de la reserva.

Sin embargo, si los medios de pago utilizados por el cliente no permiten a PERFECTSTAY.COM cargar el importe total de la reserva (por ejemplo, porque supere el límite de gasto), el cliente deberá pagar un anticipo.

El pedido se considerará aceptado y PERFECTSTAY.COM confirmará la reserva con los proveedores. Excepcionalmente, el cliente dispondrá de 48 horas para pagar el saldo restante. De lo contrario, la reserva del cliente se considerará cancelada por voluntad del cliente de acuerdo con los términos establecidos en el Artículo 13.3, que, en particular, incluyen la aplicación de gastos por la gestión de cancelación.

#### **7.2.2 Pago de un anticipo del 50% de la reserva.**

Si está disponible, los clientes que seleccionen esta opción aceptarán tener todos los fondos necesarios para el pago completo del pago inicial en el momento de la reserva.

PERFECTSTAY.COM cargará el saldo restante de la reserva 30 días antes de la salida.

Si el cliente cancela la reserva do antes del inicio del viaje o la estancia, se aplicarán las consecuencias descritas en el Artículo 13.3 de estos Términos y condiciones generales, incluidos los gastos por la gestión de cancelación.



### 7.2.3 Pago en 4 cuotas con tarjeta bancaria.

En algunos casos, PERFECTSTAY.COM puede ofrecer una solución de financiamiento a través de un socio que permita el pago de la reserva en 4 pagos con tarjeta bancaria.

Sin embargo, este método de pago solo se aplicará a ciertas reservas realizadas en el sitio web y no se aplicará a todos los tipos de tarjetas bancarias. Deberá estar sujeto a los términos y condiciones del socio establecidos en el sitio web.

### 7.2.4 Procedimiento de verificación.

PERFECTSTAY.COM trabaja para prevenir el fraude mediante el pago con tarjeta bancaria no autorizada, en particular mediante el uso de la tecnología 3D Secure. Además, PERFECTSTAY.COM puede solicitar al cliente cierta información para garantizar la regularidad del pago, y en particular una fotocopia en blanco y negro de la parte frontal de un documento de identificación del titular de la tarjeta.

PERFECTSTAY.COM se pondrá en contacto con el cliente por correo electrónico o por teléfono. Si el cliente no responde, su pedido no se registrará y no se cargará en su cuenta.

### 7.2.5 Almacenamiento de la información de los datos bancarios.

PERFECTSTAY.COM no almacena la información de la cuenta bancaria comunicada como parte de la transacción. Un proveedor de servicios de terceros administra la información de la cuenta bancaria mediante el estándar PCI DSS.

## **8. Envío de documentos e información de viaje.**

Después de la aprobación de la reserva, PERFECTSTAY.COM enviará al cliente un correo electrónico de confirmación del contrato, que incluye un resumen de la reserva, estos Términos y condiciones generales, y una descripción del servicio, disponible en formato imprimible, así como los documentos requeridos para que se lleve a cabo el viaje o la estancia (billete de avión electrónico, cupón para presentar al proveedor de servicios en el destino, etc.) que serán remitidos en un correo electrónico separado y enviado después del pago completo de la reserva y con antelación al inicio del viaje.

Este correo electrónico contendrá los horarios de los horarios de llegada al aeropuerto para las reservas, incluidos los billetes de vuelo y los vouchers para otros servicios (alojamiento, transfers, excursiones, etc.) Por lo tanto, el cliente debe imprimir estos documentos y guardarlos consigo durante el viaje.

En caso de errores por parte del cliente en la cumplimentación de su información de contacto, especialmente en cuanto a la dirección de correo electrónico proporcionada o a la ortografía de los nombres y apellidos de los participantes del viaje, PERFECTSTAY.COM no será responsable por el hecho de no recibir los documentos de viaje o de cualquier otra consecuencia derivada de esos errores.

En la descripción de los servicios que se adjunta en formato imprimible al correo electrónico de confirmación (folleto del producto), PERFECTSTAY.COM proporcionará información sobre el nombre, la dirección y el número de teléfono del representante local de PERFECTSTAY.COM o de organismos locales que puedan ayudar al cliente en caso de dificultades (embajada o consulado), o un número de teléfono para llamar al proveedor en caso de emergencia.

## **9. Términos y condiciones aplicables al alojamiento.**

A menos que se mencione lo contrario en la descripción del Servicio, una noche significará la provisión de alojamiento entre las 5:00 pm a más tardar y las 10:00 am del día siguiente como muy temprano. El incumplimiento de estas limitaciones puede llevar a la aplicación de una tarifa adicional que deberá pagar el Cliente.

Las características esenciales de los alojamientos se describirán en el sitio web, por la agencia asociada o por teléfono antes de que el cliente realice el pedido y se resumirán en el correo electrónico de confirmación. Las clasificaciones asignadas a cada alojamiento corresponden a las normas locales en el país donde se encuentra el alojamiento y pueden diferir de las normas francesas o europeas.

En general, y a menos que se mencione lo contrario en la descripción del servicio, las categorías de habitaciones cumplen con los siguientes criterios:

- Habitación individual: Están destinadas a una sola persona (cama individual) y generalmente son menos cómodas y están menos bien situadas que las otras habitaciones.
- Habitación doble: Son habitaciones equipadas con una cama doble o dos camas individuales.
- Habitación triple: Se trata de habitaciones dobles en las que se agrega una cama individual extra. Las dimensiones de esta cama pueden ser más pequeñas que el tamaño estándar.
- Habitación cuádruple: Habitaciones dobles en las que se agregan dos camas individuales adicionales. Las dimensiones de estas camas pueden ser más pequeñas que el tamaño estándar.
- Habitación familiar: Se trata de habitaciones dobles que pueden acomodar tres o cuatro camas de tamaño estándar.

## **10. Términos y condiciones aplicables a los vuelos.**

**10.1.** En el momento de la consulta y selección de los servicios, el cliente puede consultar los distintos vuelos propuestos. La identificación de la aerolínea siempre será conocida por el cliente en el momento del pedido y no podrá cambiarse más adelante.

**10.2.** Las instrucciones de seguridad del aeropuerto requieren que los viajeros estén presentes con suficiente antelación para completar todos los trámites necesarios. Por lo tanto, PERFECTSTAY.COM recomienda que los viajeros lleguen para registrarse al menos tres horas antes de la hora de salida para vuelos internacionales y al menos dos horas antes de la hora de salida para vuelos nacionales.

Para algunos viajeros que viajan bajo condiciones especiales (equipaje de gran tamaño, viajeros con movilidad reducida, etc.), el cliente debe comunicarse con la aerolínea para obtener información sobre las condiciones precisas de check-in y embarque.

**10.3.** Al menos 72 horas antes del vuelo de regreso, el cliente y todas las personas en nombre de las cuales realizó la reserva deben confirmar su vuelo con la compañía aérea o con el representante local detallado en el correo electrónico de confirmación. En ese momento, se confirmarán los horarios de salida. De lo contrario, la aerolínea puede asignar el asiento a otro viajero. El servicio de atención llevará a cabo este procedimiento obligatorio.

**10.4.** Se informa al cliente que, por motivos de seguridad de los pasajeros (espacio aéreo congestionado, mantenimiento, etc.), las aerolíneas pueden verse obligadas a cambiar las condiciones de vuelo iniciales (horarios, aeropuertos, escalas, etc.). Del mismo modo, los aeropuertos de salida y llegada, aun estando en la misma ciudad, pueden ser diferentes. Se recomienda encarecidamente a los viajeros que planifiquen una agenda flexible el día antes de la salida y el día después de la llegada.

Los llamados vuelos "directos" son aquellos con un solo número de vuelo, pero que pueden incluir escalas. Además, los vuelos de conexión implican un cambio de avión durante el viaje.

**10.5.** Cada aerolínea tiene su propia política de equipaje. Los detalles de la reserva del cliente se mencionan en la descripción del vuelo. Como regla general, la cantidad máxima permitida en el compartimiento de equipaje es una bolsa que pese un máximo de 20



kilogramos por pasajero en vuelos regulares y 15 kilogramos en vuelos de bajo costo (Low Cost) y vuelos charter. Cada pasajero puede llevar también una bolsa de mano que cumpla con los límites de tamaño y peso establecidos por la aerolínea y descritos en la descripción del vuelo. El exceso de equipaje puede permitirse pagando un importe adicional directamente a la aerolínea, y esta tarifa suele ser menor si se realiza una reserva de exceso de equipaje por adelantado.

Por razones de seguridad, ciertos artículos están prohibidos a bordo de aeronaves, tanto en el compartimiento de equipaje como en la cabina. Se proporciona una lista de estos artículos en los términos y condiciones establecidos por la aerolínea, especificados en la descripción del vuelo y en el correo electrónico de confirmación. El cliente también está invitado a consultar el sitio web del Ministerio de Medio Ambiente copiando el siguiente enlace en su navegador de Internet:

[https://www.seguridadaerea.gob.es/lang\\_castellano/particulares/guia\\_viajero/antes/equipaje/default.aspx](https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/guia_viajero/antes/equipaje/default.aspx)

Si estos artículos están presentes en el equipaje del pasajero, serán confiscados de inmediato, y el embarque puede ser denegado.

**10.6.** En los casos de reclamación referente a equipaje perdido o dañado, se recomienda encarecidamente a los clientes que se comuniquen con la aerolínea primero, en el aeropuerto, para informar el problema. La aerolínea solo es responsable de la compensación establecida en los convenios internacionales.

**10.7.** Los niños menores de dos años en la fecha del vuelo viajarán en el regazo de su tutor y no se les asignará un asiento. Los niños menores de 15 años no acompañados no podrán subir a bordo.

**10.8.** Las aerolíneas establecen sus propias reglas para las mujeres embarazadas. Algunas pueden exigir que las pasajeras embarazadas presenten un certificado médico que acredite su capacidad para viajar en avión. Antes de realizar una reserva, las mujeres embarazadas deben consultar a su médico y alertar a PERFECTSTAY.COM para que lo notifique.

**10.9.** Cualquier transporte de personas que requiera asistencia especial (movilidad reducida o asistencia) debe notificarlo a la aerolínea al menos 48 horas antes de la fecha del viaje en cuestión.

## **11. Términos y condiciones aplicables a otros servicios.**

### **11.1. Las comidas.**

Los detalles sobre los servicios de comidas se proporcionan en su propia descripción y se resumen en el correo electrónico de confirmación. La información en la descripción actúa como límite y cualquier cosa que no se mencione en ella constituirá un consumo adicional, que será pagado por el cliente.

Salvo que se indique lo contrario en la descripción del servicio:

- La media pensión incluye desayuno y una comida por día (ya sea cena o almuerzo), sin incluir bebidas. El plan comienza con el desayuno después de la primera noche y termina con el desayuno después de la última noche.

- La pensión completa incluye todos los desayunos, almuerzos y cenas, sin incluir las bebidas. El plan comienza con la cena la primera noche y termina con el desayuno después de la última noche.

- "Todo incluido" incluye todos los desayunos, almuerzos y cenas, así como bebidas. Se pueden establecer ciertas horas de consumo.

En algunos países, el agua disponible localmente no es potable, y los clientes deben comprar sus propias botellas de agua mineral.

### **11.2. Actividades y ocio en el lugar de destino.**

Algunos alojamientos proponen actividades de ocio o placer disponibles para el cliente y los viajeros incluidos en la reserva en el lugar de destino. El cliente y los viajeros que lo acompañan deben comportarse con prudencia cuando participen de estas actividades recreativas o de placer y deben ser especialmente cautelosos, en particular en lo que al seguimiento de los niños se refiere.

Las actividades no incluidas en los servicios adquiridos y por las que el cliente debe pagar directamente en el lugar de destino no forman parte de la reserva, y PERFECTSTAY.COM no se hace responsable de ellas en modo alguno.

Los tours, excursiones y actividades que ofrece PERFECTSTAY.COM u otros proveedores de servicios de viaje pueden organizarse en un idioma extranjero. La información sobre el idioma en que se prestan los servicios está disponible en el sitio web antes de la confirmación de la reserva.

### **11.3. Actividades deportivas y tratamientos.**

Para cualquier reserva de servicio que incluya actividades deportivas, terapias o tratamientos (spa, talasoterapia, balneoterapia, etc.), el cliente debe verificar la condición física de cada viajero antes de realizar la reserva. Para ello, se le puede solicitar a cada persona que presente un certificado médico que acredite que su estado de salud es compatible con las actividades en cuestión.

PERFECTSTAY.COM no se hace responsable de ninguna decisión del proveedor de servicios en el lugar de destino en lo referente a negar el acceso a actividades deportivas o tratamientos debido a la condición de salud del viajero.

## **12. Trámites administrativos y de salud.**

### **12.1. Ámbito de aplicación.**

Este artículo 12 resume los trámites generales que deben llevar a cabo los nacionales españoles y se aplicará a menos que se indique lo contrario en la descripción del servicio o en la página web dedicada a trámites administrativos y de salud. Además, se invita al cliente a consultar los consejos e información proporcionados en los sitios web oficiales copiando los siguientes enlaces en su navegador de Internet:

Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación: <http://www.exteriores.gob.es>

Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social: <http://www.mscbs.gob.es/>

Embajadas y consulados:

<http://www.exteriores.gob.es/portal/es/serviciosalciudadano/paginas/embajadasconsulados.aspx>

Se deben consultar estos sitios web antes de realizar la reserva, pero también se recomienda al cliente que los consulte regularmente hasta la fecha de salida para cualquier cambio que se pueda producir. El cliente también puede consultar varios sitios web que resumen los trámites de obtención de visado. El tiempo requerido para obtener un visado varía dependiendo del destino. El tiempo máximo aproximado para obtener un visado es de un mes. Esta información es general y aproximada y no se aplica a todas las visas.

El cliente debe recordar que debe completar todos los procedimientos relacionados con las formalidades administrativas y de salud y que será responsable de pagar los posibles costes relacionados además del precio de los servicios.

Los trámites administrativos y de salud pueden variar según la nacionalidad del Viajero y / o el país de residencia.

Si el cliente o uno de los viajeros no es español, debe ponerse en contacto con PERFECTSTAY.COM por teléfono o mediante el formulario de contacto (ambos descritos en el artículo 2) antes de realizar cualquier pedido para que PERFECTSTAY.COM pueda proporcionarle la Información precontractual apropiada para su nacionalidad o país de residencia.

## **12.2. Trámites administrativos.**

Solo se aceptará un documento de identificación válido para el viaje (documento nacional de identidad o pasaporte). Se requiere pasaporte para viajar fuera de la Unión Europea. Algunos países requieren formalidades adicionales, en especial cumplir con el requisito de que el pasaporte sea válido por un período de seis meses después de la fecha de regreso, que el viajero tenga un billete de vuelo de ida y vuelta, que pueda demostrar que tiene fondos suficientes o que ha comprado un seguro de asistencia / repatriación.

Se debe obtener un visado para ciertos destinos. Los detalles sobre los trámites que deben completarse están disponibles en la descripción de los servicios y están relacionados por país de destino en el sitio web del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación de España, cuya dirección figura en 11.1. PERFECTSTAY.COM recomienda que el cliente visite ese sitio web regularmente, ya que las regulaciones pueden cambiar entre la fecha del pedido y la fecha de salida.

Para viajar, los niños menores de edad deben tener su propio documento de identificación emitido en su nombre. PERFECTSTAY.COM no permite que se coloquen órdenes para menores que no estén acompañados por un padre u otro adulto autorizado. Si un niño viaja sin estar acompañado por sus padres, no tiene el mismo nombre o está acompañado por un tercero, algunos países o aerolíneas pueden solicitar la presentación de una autorización para abandonar el territorio. Por lo tanto, por precaución, este documento debe obtenerse para cualquier viaje de un menor que no esté acompañado por ambos padres.

## **12.3. Trámites de salud.**

Antes de realizar cualquier pedido, se recomienda encarecidamente a los viajeros que consulten a su médico y dentista para asegurarse de que su estado de salud sea compatible con el viaje planificado.

Los trámites de salud recomendados u obligatorios difieren según el destino, y los detalles por país pueden consultarse en el sitio web del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, cuya dirección figura en la lista de 12.1. de más arriba. Para algunos destinos, el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social recomienda comprar una póliza de seguro que cubra los gastos médicos y la repatriación por razones de salud.

PERFECTSTAY.COM recomienda que los viajeros anticipen los trámites de vacunación para evitar cortes de existencias y que se completen las vacunas al menos tres semanas antes de la fecha de salida.

El cliente y los viajeros que representa deben traer todos los medicamentos que puedan necesitar.

## **13. Cambio y cancelación**

### **13.2. Modificaciones de la reserva por parte del cliente.**

- Cambio de un servicio terrestre (alojamiento, traslado, actividades, etc.)

Una vez que se ha confirmado el pedido, ya no es posible realizar cambios en los servicios en tierra.

- Cambio de un servicio de transporte aéreo.

Una vez que se haya confirmado el pedido, el cliente debe realizar cualquier solicitud para cambiar los servicios de transporte con PERFECTSTAY.COM por teléfono.

El cambio deseado se realizará de acuerdo con los términos del transportista en relación con el tipo de billete de vuelo reservado por el cliente (por ejemplo: no modificable, modificable con o sin comisiones).

PERFECTSTAY.COM aplicará gastos de procesamiento por importe de 25 € por cualquier cambio, además de los costes adicionales que puedan cobrar los proveedores.

Si el cliente ha adquirido una póliza de seguro individual que le permite modificar la reserva, debe ponerse en contacto con la compañía de seguros en cuestión, que será la única responsable de gestionar la solicitud, con la exclusión de PERFECTSTAY.COM.

### 13.3. Cancelación de la reserva por parte del cliente.

12.3.1. El cliente puede cancelar la reserva en cualquier momento antes del inicio del viaje o estancia, obligándose al pago de los gastos de cancelación calculados en relación a los ahorros en costes y a los ingresos obtenidos al hacer que los servicios vuelvan a estar disponibles.

Cualquier solicitud de cancelación del cliente debe realizarse a través del formulario de contacto. Si se reembolsa algún importe al cliente, PERFECTSTAY.COM aplicará gastos de procesamiento de cancelación por el importe global de 25 €, que se retendrá de las cantidades reembolsadas al cliente. En cualquier caso, al cliente se le notifica que los gastos de gestión asociados con la reserva y cualquier seguro adquirido nunca se reembolsan.

- Cancelación de un servicio terrestre (alojamiento, traslado, actividades, etc.).

PERFECTSTAY.COM advierte al cliente sobre el hecho de que el modelo de venta flash que ofrece reducciones extraordinarias implica que cualquier venta realizada es firme y no reembolsable por los proveedores de PERFECTSTAY.COM. Por lo tanto, PERFECTSTAY.COM no ahorrará ningún gasto debido a la cancelación de una reserva del cliente, y no se pueden obtener ingresos, ya que los servicios no pueden estar disponibles nuevamente.

Por lo tanto, cualquier cancelación de un servicio terrestre estará sujeta a tarifas del 100% de gastos de cancelación.

- Cancelación de un servicio de transporte aéreo.

Los gastos de cancelación se calculan de acuerdo con las condiciones del transportista en relación con el tipo de billete reservado por el cliente (por ejemplo, no modificable y no reembolsable, modificable con una tarifa, o modificable y reembolsable). Los servicios adicionales, como el equipaje facturado opcionalmente, no pueden ser objeto de una devolución por lo general.

En cualquier caso, todos los impuestos y aranceles individuales publicados como tales en el precio del documento de viaje que debe pagarse antes del embarque efectivo del pasajero (los conocidos como QW y QX) se reembolsarán al cliente. No se cobrarán gastos de procesamiento por el reembolso de impuestos si la solicitud se realiza a través del formulario de contacto.

13.3.2. El cliente tendrá derecho a cancelar la reserva antes del inicio del viaje o permanecer sin pagar gastos de cancelación si las circunstancias extraordinarias e inevitables que ocurren en el destino o en las proximidades inmediatas tienen consecuencias importantes en la ejecución de la reserva o en la transporte de pasajeros al destino. En tal

caso, el cliente tendrá derecho a un reembolso completo de todos los pagos realizados, pero no tendrá derecho a una compensación adicional.

13.3.3. Si el cliente compró un seguro especial que le permite cancelar su reserva, debe comunicarse con la compañía de seguros en cuestión, que será la única responsable de gestionar la solicitud, con la exclusión de PERFECTSTAY.COM. En cualquier caso, se informa al cliente que las primas del seguro nunca se reembolsan.

#### **14. Cesión de la reserva.**

Para cualquier cesión de la reserva, se recomienda que el cliente pregunte a PERFECTSTAY.COM por adelantado sobre cualquier posible gasto, y si es posible, 20 días antes de la fecha de salida, para dar tiempo a PERFECTSTAY.COM para solicitar la posible cesión a los proveedores.

El cliente puede ceder libremente la reserva a cualquier tercero que cumpla con las mismas condiciones que él o ella para completar el viaje o las vacaciones, siempre que notifique a PERFECTSTAY.COM por correo certificado con aviso de entrega y por correo electrónico al menos siete días antes de la fecha de salida y paga cualquier posible gasto adicional ocasionado por la cesión de la reserva.

El Cliente y la persona a quien transfiere la reserva serán responsables solidariamente ante PERFECTSTAY.COM y sus proveedores por el pago del precio y cualquier posible gasto adicional, aranceles u otros costes ocasionados por la transferencia, incluidos los gastos de gestión de PERFECTSTAY.COM de 30 €.

#### **15. Seguro.**

No hay ningún seguro está en los servicios propuestos. Si lo desea, el cliente puede comprar algún seguro de anulación / Equipaje, o alguna póliza de seguro integral.

PERFECTSTAY.COM ofrece a los clientes que lo deseen seguros de cancelación / equipaje o integral de su socio "PRESENCE ASSISTANCE TOURISME", para los cuales los términos y condiciones generales están disponibles en los siguientes enlaces, así como en el sitio web, antes de la compra del cliente:

- Seguro Multirriesgo:

<https://res.cloudinary.com/perfectstay/image/upload/v1568213154/cms/files/ox7a zn9e/live/1f8addf72cbf599229b09e430a9d0e6bbea59fe3.pdf>

- Cancelación / Seguro de equipaje:

<https://res.cloudinary.com/perfectstay/image/upload/v1568213144/cms/files/ox7a zn9e/live/c4bff69f51f4ee2a7f0558002977f3097cb12701.pdf>

La obtención de estos seguros se obtiene a través de una solicitud directa del cliente a la compañía de seguros con todos los documentos solicitados.

Las pólizas de seguro no cubren ningún gasto de gestión o de cesión de reserva.

#### **16. Acuerdo sobre la prueba.**

Para reservas en el sitio web, la aceptación de estos Términos y condiciones generales y la introducción de los datos del cliente, especialmente la información relacionada con los medios de pago requeridos para pagar la reserva, constituirán una firma electrónica que implica el consentimiento del cliente para adquirir la reserva y para pagarla, tanto en su nombre como en nombre de todos los beneficiarios de la reserva que participan en el viaje.

Para los pedidos realizados a través de una agencia asociada o por teléfono, el contrato se forma mediante la aceptación del Pedido con el operador y la comunicación por parte del

Ciente de la información requerida para el pago. El Cliente otorga la aprobación en su nombre y en nombre de todos los beneficiarios de la Orden que participan en el viaje.

Se entenderá que los datos almacenados en el sistema de información PERFECTSTAY.COM y / o el de sus socios o proveedores tendrán un valor probatorio y PERFECTSTAY.COM podrá presentarlos como evidencia relacionada con los Pedidos y las obligaciones derivadas de ellos.

## **17. Asistencia al cliente por PERFECTSTAY.COM**

**17.1.** La información general sobre la adaptación o no de los servicios para personas con movilidad reducida está disponible en el sitio web, en las agencias asociadas o por teléfono. A petición del cliente, por teléfono se puede proporcionar información específica sobre la idoneidad de los servicios para sus necesidades (números descritos en el Artículo 2).

**17.2.** En caso de dificultades durante el viaje o la estancia, el cliente debe ponerse en contacto con PERFECTSTAY.COM por teléfono o mediante el formulario de contacto (cuyos detalles se especifican en el Artículo 2).

PERFECTSTAY.COM proporcionará la apropiada asistencia al cliente tan pronto como sea posible a la luz de las circunstancias del caso. En particular, la asistencia proporcionada por PERFECTSTAY.COM consistirá en proporcionar información útil sobre servicios de salud, autoridades locales y asistencia consular; y en ayudar al cliente a hacer llamadas de larga distancia y encontrar otros servicios de viaje.

PERFECTSTAY.COM deberá facturar un precio razonable por esta asistencia si la dificultad durante el viaje o la estancia es causada intencionalmente por el viajero o por su negligencia.

**17.3.** Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, PERFECTSTAY.COM asumirá el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero. Cuando la normativa europea sobre derechos de los pasajeros, aplicable a los correspondientes medios de transporte para el regreso del viajero, establezca períodos más largos, se aplicarán dichos períodos.

La limitación de costes a que se refiere el apartado anterior no se aplicará a las personas con discapacidad o movilidad reducida, tal como se definen en el artículo 2.a) del Reglamento (CE) nº 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006 , sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, ni a sus acompañantes, mujeres embarazadas y menores no acompañados, así como a las personas con necesidad de asistencia médica específica, siempre que sus necesidades particulares hayan sido informadas a PERFECTSTAY.COM al menos cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje.

## **18. Responsabilidad**

PERFECTSTAY.COM es responsable de ejecutar los servicios incluidos en la reserva de conformidad con el artículo 161 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, ya sea prestando los servicios por sí misma o a través de otros proveedores de servicios de viajes, a menos que el daño sea atribuible al cliente o a un tercero que no esté involucrado en el suministro de los servicios de viaje en la reserva y sea imprevisible o inevitable, o que se deba a circunstancias extraordinarias e inevitables.

En caso de conflicto, cualquier daño reclamado por el cliente y los viajeros se limitará a tres veces el precio total de la reserva, excepto en casos de lesiones corporales o daños causados intencionalmente o por negligencia. Además, si los convenios internacionales delimitan las condiciones según las cuales el proveedor de servicios de viaje que forma parte de la reserva debe pagar una indemnización o limitan el alcance de dicha compensación, se aplicarán los mismos límites a PERFECTSTAY.COM.



Los derechos de compensación o reducción de precios establecidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias no infringirán los derechos de los viajeros en virtud del Reglamento (CE) No. 261/2004, el Reglamento (CE) No. 1371/2007, el Reglamento (CE) No. 392 / 2009, Reglamento (CE) No. 1177/2010, Reglamento (EU) No. 181/2011, o los convenios internacionales. Las compensaciones o las reducciones de precios otorgadas en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y las compensaciones o reducciones de precios otorgadas en virtud de las antedichas regulaciones (CE) y convenios internacionales se deducirán entre sí para evitar cualquier doble compensación.

## **19. Reclamaciones / Incumplimientos.**

El cliente debe informar, por escrito, si es posible, a los proveedores de servicios involucrados en el destino y a PERFECTSTAY.COM lo antes posible a la luz de las circunstancias del caso, de cualquier reclamación en relación a la reserva o a los servicios, o en el caso de que se observen faltas de conformidad durante la prestación de los servicios incluidos en la reserva, La reclamación debe mencionar el número de reserva e incluir copias escaneadas de la documentación que la respalde (tickets, facturas, certificación de servicios no entregados, etc.). La reclamación se puede realizar a través del formulario de contacto.

El servicio de atención al cliente le puede guiar en las particularidades de las reclamaciones relacionadas con el equipaje dañado o perdido durante los vuelos de las aerolíneas. Para poder procesar la reclamación, el cliente debe contactar primero con la aerolínea, en el aeropuerto, para informar del problema detectado.

PERFECTSTAY.COM intentará responder a la solicitud del cliente tan pronto como sea posible y, en cualquier caso, de conformidad con las regulaciones aplicables y con los términos establecidos en el artículo 161 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

## **20. Método alternativo de solución de diferencias**

Tras haber contactado con el departamento de atención al cliente de PERFECTSTAY.COM y ante la ausencia de una respuesta satisfactoria dentro del plazo de 30 días, el cliente puede ponerse en contacto con el Mediador de Turismo y Viajes, utilizando la siguiente información de contacto:

MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 7  
5823 paris cedex 17  
Sitio web: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

La misión del mediador es intentar, de manera independiente e imparcial, reunir a las partes para alcanzar una solución amistosa. Aun con ello, el cliente es libre de aceptar o rechazar el uso de la mediación y reclamar ante los tribunales competentes.

Se informa a los consumidores que también pueden utilizar la plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR) para resolver sus posibles conflictos: [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/)

## **21. Contacto**

Para reservar su viaje o vacaciones, u obtener información antes de hacer una reserva, el cliente puede llamar a PERFECTSTAY.COM por teléfono o a través del formulario de contacto (los detalles se especifican en el Artículo 2).

Para cualquier pregunta relacionada con las reservas existentes, el cliente puede comunicarse con PERFECTSTAY.COM por teléfono, a través del formulario de contacto (cuyos detalles se especifican en el Artículo 2), o por correo electrónico.

## **22. Ley aplicable**

La Ley aplicable a la relación entre PERFECTSTAY.COM y el cliente es la española, en especial las disposiciones legales que sean aplicables del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.