

CONDICIONES GENERALES DE RESERVAS DUBAI STOPOVER

1. El contrato

1.1 En estas Condiciones, "la Compañía" o "nosotros" significa Emirates, cuya oficina principal se encuentra en el edificio de la sede central de Emirates Group, PO Box 686, Dubái, Emiratos Árabes Unidos.

1.2 Estas Condiciones generales, el folleto de Dubai Stopovers, la información contenida en nuestro sitio web y la aceptación de su reserva por parte de la Compañía forman el único fundamento del contrato entre usted y nosotros. El contrato se rige exclusivamente por las leyes del Emirato de Dubái y las leyes federales aplicables de los Emiratos Árabes Unidos, y los tribunales de Dubái tendrán jurisdicción exclusiva para determinar las disputas o reclamaciones que puedan surgir de o estén relacionadas con el contrato.

1.3 Estas Condiciones generales se aplican por igual a usted y a todas las personas que aparezcan en su reserva. Al efectuar la reserva, usted garantiza que tiene autoridad para aceptar y que acepta estas condiciones generales en su nombre y en el de todas las personas incluidas en su reserva.

2. Cómo realizar una reserva

2.1 Para poder reservar una parada intermedia en Dubái (Dubai Stopover), deberá haber confirmado y abonado un billete para un vuelo de Emirates a Dubái. La reserva de una parada intermedia en Dubái puede realizarse a través de los puntos de venta o el servicio telefónico de Emirates o una agencia de viajes, y debe abonarse por completo. Todos los hoteles y servicios seleccionados están sujetos a disponibilidad.

2.2 El pago se puede realizar en efectivo, con cheque o con tarjeta de crédito o débito. Si se realiza con tarjeta de crédito o débito, podría aplicarse un recargo.

2.3 Aceptaremos una reserva solo si y cuando confirmemos la disponibilidad del hotel y de otros servicios seleccionados. Una vez que haya efectuado el pago completo de una reserva aceptada, emitiremos su itinerario con la parada intermedia en Dubái. No se imprimirán ni serán necesarios bonos por el servicio.

2.4 Es importante que revise el itinerario con parada intermedia en Dubái para asegurarse de que los datos son exactamente los que solicitó. En caso de que exista alguna discrepancia, póngase en contacto con su agencia de viajes de inmediato, ya que quizá no sea posible realizar cambios más tarde.

2.5 Cuando realice una reserva directamente con nosotros, las comunicaciones se enviarán a la dirección de correo electrónico que facilitó al efectuar la reserva. Cuando la reserva se realice a través de una agencia de viajes, se comunicará con nosotros a través de la agencia de viajes.

2.6 Cuando la reserva se realice a través de una agencia de viajes, todas las cantidades de dinero que usted abone en la agencia serán conservadas por dicha agencia de viajes en calidad de su agente, hasta que hayamos reservado su reserva. A partir de ese momento, las cantidades serán conservadas por la agencia de viajes en calidad de nuestro agente.

2.7 La persona principal de la reserva debe tener al menos 21 años.

3. El precio

3.1 Nos reservamos el derecho de modificar los precios de los hoteles, las excursiones y otros servicios mostrados en nuestro sitio web, nuestros folletos y otro tipo de documentos.

3.2 Antes de realizar una reserva, le indicaremos el precio actualizado de la parada intermedia en Dubái que haya elegido, que incluirá el coste de suplementos, mejoras y servicios adicionales que haya solicitado.

3.3 Una vez que haya abonado la reserva por completo, no se aplicarán cargos adicionales.

3.4 El precio de cualquier parada intermedia en Dubái incluye solo lo especificado en la reserva. Salvo que se especifique lo contrario, no incluye gastos de naturaleza personal, como, entre otros, de seguros de viaje, comidas (salvo el desayuno), excursiones opcionales, pasaporte, visados, cunas y comida para bebés, servicio de lavandería y de habitaciones, minibar y servicios adicionales de hotel (como tasas por registro más temprano o más tarde de lo habitual), aparcamiento en el hotel (cuando corresponda) o propinas.

4. Cambios, cancelaciones y reembolsos

4.1 Por su parte

Cambios

4.1.1 Si, una vez que el contrato haya entrado en vigor, desea modificar su reserva, nos esforzaremos por realizar dichos cambios, pero quizá eso no siempre sea posible. Todos los cambios están sujetos a disponibilidad.

4.1.2 Cualquier solicitud de cambio deberá realizarse por escrito por parte de la persona principal de la reserva o de la agencia de viajes. Deberá pagar asimismo cualquier incremento sobre el precio de la reserva como consecuencia de los cambios.

4.1.3 Algunos detalles del viaje no podrán modificarse una vez que hayan sido confirmados, y cualquier cambio podría provocar un cargo por cancelación de hasta el 100% del precio del servicio afectado.

Cancelación

4.1.4 Usted, o cualquier persona incluida en su reserva, podrá cancelar los servicios incluidos en su viaje en cualquier momento. Para ello, deberemos recibir en nuestras oficinas una notificación por escrito por parte de la persona principal de la reserva o de su agencia de viajes.

4.1.5 Puesto que incurriremos en costes administrativos al cancelar los servicios incluidos en su viaje, deberá abonar los cargos por cancelación correspondientes, cuya cantidad máxima se indica en la siguiente tabla. Los cargos por cancelación se calculan a partir de la fecha en que recibimos su solicitud o notificación.

Antes de la fecha prevista de llegada	Cargo por cancelación
72 horas o más	Sin cargo
Menos de 72 horas	100%
No presentación	100%

4.1.6 Algunos detalles del viaje no podrán cancelarse una vez que hayan sido confirmados, y cualquier cambio podría provocar un cargo

por cancelación de hasta el 100% del precio del servicio afectado.

4.1.7 Los cargos derivados de los visados no son reembolsables en ninguna circunstancia, incluso si la solicitud de visado ha sido rechazada por las autoridades de inmigración de Dubái.

4.1.8 Si la razón por la que desea cancelar está cubierta por las condiciones generales de su seguro, podrá reclamar dichos cargos a su compañía aseguradora.

4.1.9 Podrían aplicarse otros cargos por la cancelación de determinados servicios incluidos en el viaje (por ejemplo, excursiones y safaris) y en temporada alta (como días festivos, exposiciones y acontecimientos especiales, el Eid, Navidad y Año Nuevo). Será informado al respecto cuando realice la reserva.

Reembolsos

4.1.10 No se realizará ningún reembolso de ninguna parte de la reserva por no haber disfrutado de dicha parte (por ejemplo, desayuno, actividades u otros servicios).

4.1.11 Los reembolsos deberán solicitarse en un plazo de 30 días desde la fecha de su parada intermedia en Dubái. Los reembolsos de pagos realizados con tarjeta de crédito o grandes sumas en efectivo podrían realizarse en un plazo máximo de 45 días.

4.2 Por nuestra parte

Cambios o cancelación

4.2.1 Es poco probable que debamos modificar los servicios incluidos en su viaje, pero en ocasiones las circunstancias cambian y resulta necesario realizar modificaciones. Nos reservamos el derecho de modificar los detalles de su reserva en cualquier momento.

4.2.2 Si realizamos algún cambio considerable, avisaremos a la persona principal de la reserva o a la agencia de viajes tan pronto como sea razonablemente posible. Se considera cambio considerable aquel que realizamos en su reserva antes de la fecha de salida y que afecta a una parte esencial de su contrato. Algunos ejemplos de cambio considerable, entre otros, son los siguientes:

- (a) un cambio de alojamiento a una categoría inferior para toda o gran parte de su parada intermedia en Dubái, o
- (b) un cambio en la duración total de su parada intermedia en Dubái de 12 o más horas.

4.2.3 Si realizáramos un cambio considerable, le ofreceremos las siguientes opciones:

- (a) aceptar los servicios modificados; o
- (b) aceptar que le proporcionemos otros servicios similares en caso de disponibilidad (le reembolsaremos la diferencia de precio si la alternativa tuviera un valor menor); o
- (c) cancelar su reserva y recibir el reembolso completo de todas las cantidades que nos haya abonado por la reserva.

4.2.4 Deberá indicarnos cuál de las opciones anteriores desea aceptar en un plazo de 72 horas tras ser informado del cambio que vamos a realizar. En caso de no recibir notificación por su parte sobre la opción que desea aceptar transcurrido este plazo, deberá aceptar la opción especificada en 4.2.3(a).

4.2.5 No nos haremos responsables de cambios o cancelaciones en su parada intermedia en Dubái debido a sucesos que escapen a nuestro control. Algunos ejemplos de sucesos que escapen a nuestro control son los siguientes: guerra o amenaza de guerra, disturbios civiles, inestabilidad política, actividad terrorista o peligro de actividad terrorista, conflictos industriales o peligro de conflictos industriales, desastres nucleares, condiciones meteorológicas adversas, fuerza mayor, causas gubernamentales, cierre de aeropuertos o incumplimiento por parte de una aerolínea, hotel u otro proveedor de servicios, independientemente del motivo.

5. Nuestra responsabilidad para con usted

5.1 Nuestro deber es llevar a cabo nuestras obligaciones contractuales con eficacia y cuidado, siempre con sujeción y de conformidad con estas Condiciones generales de reserva.

5.2 La Compañía no es un proveedor de alojamiento, servicios terrestres, excursiones u otras actividades, ni tampoco controla a los terceros que prestan dichos servicios en relación con su parada intermedia en Dubái.

5.3 No nos hacemos responsables de lesiones, enfermedad, muerte, pérdida, daños, gastos, costes u otro tipo de reclamación que pueda derivar de (i) los actos y/u omisiones de las personas afectadas o cualquier miembro de su parte; o (ii) los actos y/u omisiones de terceros no relacionados con la prestación de los servicios incluidos en su viaje y que sean imprevisibles o inevitables; o (iii) sucesos que escapen a nuestro control (tal y como se especifica en la cláusula 4.2.5)

5.4 Salvo en caso de muerte o lesión, nuestra responsabilidad se limita a una cantidad máxima equivalente al precio de la reserva imputable a la persona afectada. Este máximo se aplica en los casos en que se demuestre que no se ha obtenido ningún beneficio ni disfrute. En el resto de circunstancias, aceptamos pagar una compensación que resulte razonable y equivalente al valor del servicio que no ha podido disfrutar, siempre y cuando pueda demostrarlo.

5.5 En aquellos casos en que no aparezcan descripciones de los establecimientos seleccionados en nuestros folletos, nuestro sitio web o en otro tipo de documentos, no nos haremos responsables de las reclamaciones que presente cuando dichos establecimientos reservados por usted no satisfagan sus expectativas.

5.6 Su reserva podría incluir líneas aéreas, proveedores de alojamiento, empresas de alquiler de vehículos, restauración y otras empresas de terceros que podrían tener sus propias condiciones generales de transporte y negocio y sobre las que no tenemos control directo. Las condiciones de reserva de dichas empresas podrían ser mucho más estrictas en relación al pago de compensaciones, y usted acepta estar sujeto a dichas condiciones de reserva. Disponemos de copias de nuestras normativas, las cuales puede consultar previa solicitud.

5.7 Los viajes aéreos están sujetos a varios convenios internacionales que limitan la responsabilidad de las líneas aéreas. Entre estas convenciones internacionales se encuentran el Convenio de Varsovia de 1929 (con las correcciones pertinentes) o el Convenio de Montreal de 1999. El transporte aéreo de pasajeros y su equipaje está sujeto a las condiciones de transporte de la compañía aérea correspondiente. En lo que respecta a los vuelos con Emiratos, consulte las Condiciones de transporte de pasajeros y equipaje, disponibles en www.emirates.com

5.8 Excepto lo establecido anteriormente, y tal y como se especifica en estas Condiciones de reserva, no asumimos ninguna responsabilidad legal por pérdida o daño.

6. Sus responsabilidades

6.1 Deberá asegurarse de que usted y todas las personas incluidas en su reserva disponen de los pasaportes, visados y certificados de vacunas válidos, así como del resto de documentos necesarios para entrar en cualquier país que vayan a visitar, incluidas paradas

de tránsito, antes de la fecha de salida. No nos responsabilizamos en caso de cualquier incumplimiento que resulte en costes o multas, y le recomendamos consultar con la oficina de pasaportes o consulado pertinentes si tiene alguna pregunta.

6.2 Para su propia protección, le recomendamos encarecidamente que usted y todas las personas incluidas en su reserva dispongan de un seguro médico y de viaje completo para toda la duración de su parada intermedia en Dubái. Es su responsabilidad asegurarse de que la cobertura del seguro que contrate resulte adecuada para sus necesidades particulares.

6.3 Si, según nuestra opinión razonable o la opinión razonable del proveedor de alguno de los servicios incluidos en su reserva, su comportamiento o el comportamiento de alguna de las personas incluidas en su reserva resulta ofensivo, amenazador o se considera que puede provocar situaciones de peligro, daño, angustia, molestia, alboroto o irritación a otras personas o a las pertenencias de estas, podríamos poner fin a los servicios incluidos en su viaje sin responsabilidad por nuestra parte. No realizaremos ningún reembolso ni pagaremos los gastos o costes ocasionados como resultado de dicha cancelación.

6.4 Es su responsabilidad asegurarse de estar en condiciones para viajar y participar en todos los servicios que ha reservado y confirmado.

7. Quejas

7.1 Nos comprometemos a ofrecer a nuestros apreciados clientes productos y servicios de alta calidad. Si tiene alguna reclamación, informe de inmediato al representante de Arabian Adventures o a los responsables de su alojamiento. Si el problema no se resuelve satisfactoriamente, deberá presentarnos por escrito su reclamación en un plazo de 30 días tras regresar de su parada intermedia en Dubái a la dirección: Customer Relations, Emirates Dubai Stopovers, P. O. Box 7631, Dubái, Emiratos Árabes Unidos o por correo electrónico a: ekdubaistopovers@emirates.com. Incluya cuanta información le sea posible, como la referencia de reserva de la parada intermedia en Dubái y las fechas.

7.2 En caso de no seguir este procedimiento, no podremos investigar y rectificar su reclamación durante su parada intermedia en Dubái y esto podría afectar a los derechos contenidos en este contrato.

8. Comentarios

8.1 Queremos conocer su opinión. Si desea compartir con nosotros su opinión acerca de su parada intermedia en Dubái, puede hacerlo por carta o correo electrónico. Facilite cuanta información le sea posible, como la referencia de reserva de la parada intermedia en Dubái y las fechas. Puede escribirnos a Customer Relations, Emirates Dubai Stopovers, P. O. Box 7631, Dubái, Emiratos Árabes Unidos, o enviarnos un correo electrónico a ekdubaistopovers@emirates.com.