CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN – SOLOVIAJEROS.ES

Soloviajeros.es es una agencia de viajes con licencia CICL 47210, que comercializa alojamientos y viajes combinados al amparo de la Ley 14/2010 de Turismo de Castilla y León y del Decreto 10/2023, que regula la intermediación turística. Le invitamos a leer atentamente las siguientes condiciones, que recogen sus derechos y obligaciones antes de formalizar cualquier reserva.

1. FORMA DE PAGO Y CONFIRMACIÓN DE LA RESERVA

- La reserva se confirmará en un plazo máximo de 24 horas hábiles desde la recepción del pago.
- Formas de pago disponibles: TPV, Buzym, transferencia bancaria o abono directo en nuestras oficinas.
- Puede abonar el 100 % del importe en el momento de la reserva, o realizar un pago inicial del 25 % como señal y abonar el resto 15 días antes de la fecha de inicio del viaje (o en el momento en que el viaje quede garantizado por el proveedor).
- Importante: En aquellos viajes que incluyan vuelos u ofertas expresamente etiquetadas como *"no reembolsables"*, no se admite el pago fraccionado. En estos casos, deberá abonar el importe total en las 24 horas siguientes a la confirmación de la reserva.

---

2. MODIFICACIONES Y CANCELACIONES

2.1. Gastos de gestión (aplicables tanto a modificaciones como a cancelaciones):

- 60 € para reservas de importe total de hasta 600 €.
- 10 % del importe total para reservas superiores a 600 €.

2.2. Modificaciones

- Se aplica un coste fijo de 10 €, más los gastos adicionales que pueda cobrar el proveedor (hotel, touroperador, aerolínea, etc.) por el cambio de fecha o de servicio.
- En viajes combinados, si la modificación propuesta es significativa (cambio de fechas, destino o alojamiento principal), el viajero tiene derecho a resolver el contrato sin penalización si no acepta los cambios ofrecidos por la agencia.

2.3. Cancelación de viajes combinados (penalización sobre el importe total)

De acuerdo con el artículo 160 del Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba la Ley de Viajes Combinados, los gastos de cancelación que deberá asumir el viajero son los siguientes:

Plazo de cancelación (días antes del inicio)	Penalización sobre el importe total
Más de 30 días	5 %
De 29 a 15 días	25 %
De 14 a 7 días	50 %
De 6 a 48 horas	75 %
Menos de 48 horas o no presentación (*no show*)	100 %

2.4. Cancelación de alojamientos sueltos (no combinados)

- Se aplican los gastos de gestión indicados en el punto 2.1 (60 € o 10 %), más los gastos o penalizaciones que cobre directamente el proveedor del alojamiento (hotel, apartamento, etc.). En estos casos, el proveedor aplica sus propias políticas de cancelación (generalmente, cancelación gratuita hasta 24-48 horas antes, cargo de una noche, etc.).

2.5. Aclaración sobre el derecho de desistimiento (plazo de 14 días)

- Le informamos de que, en los viajes combinados y en las reservas de alojamiento con fecha concreta, NO es aplicable el derecho de desistimiento de 14 días previsto para otras compras a distancia. Así lo establece el artículo 103.1.m) del Real Decreto Legislativo 1/2007. Por tanto,

una vez confirmada su reserva, si cancela, se le aplicarán estrictamente las penalizaciones reflejadas en los puntos 2.3 y 2.4, salvo que la causa esté cubierta por el seguro de cancelación que se indica en el punto 7.

---

3. REEMBOLSOS

- El reembolso se efectuará en un plazo máximo de 14 días desde la aceptación de la cancelación o la resolución del contrato.
- Si abonó con tarjeta de crédito, el importe se devolverá a la misma tarjeta.
- Si abonó mediante ingreso bancario, transferencia o Buzym, le solicitaremos un número de cuenta para realizar la transferencia de devolución.

---

4 . OVERBOOKING O FALTA DE PLAZA DISPONIBLE

- En caso de overbooking o cierre del alojamiento por parte del proveedor, le ofreceremos otro establecimiento de igual o superior categoría en las mismas condiciones. Si no acepta la alternativa propuesta, se resolverá el contrato y se le devolverá el importe íntegro abonado.
- En viajes combinados, si el organizador cancela la totalidad del viaje por esta causa y la comunicación se produce con menos de 48 horas de antelación a la salida, además de la devolución del importe, el viajero tendrá derecho a una indemnización, de acuerdo con el artículo 161 del Real Decreto Legislativo 1/2007, según los siguientes tramos:
    - 5 % si se notifica entre 2 meses y 15 días antes.
    - 10 % si se notifica entre 15 y 3 días antes.
    - 25 % si se notifica en las 48 horas previas al inicio del viaje.
- Esta compensación no se aplicará en supuestos de fuerza mayor o cuando la cancelación se deba a que no se ha alcanzado el número mínimo de viajeros exigido (véase punto 5).

---

5. VIAJES EN AUTOBÚS

- La salida del viaje está supeditada a la inscripción de un mínimo de 35 participantes.
- Si 48 horas antes de la hora de salida no se ha alcanzado esa cifra, la agencia podrá cancelar el viaje y le devolverá el importe íntegro que hubiera abonado, sin derecho a indemnización adicional por este concepto.

---

6. SEGURO OPCIONAL DE CANCELACIÓN – CONTRATACIÓN

- De forma opcional, puede contratar un seguro de cancelación por fuerza mayor por un precio de 8 € por persona. Este seguro le permite recuperar el importe abonado si un imprevisto grave y cubierto por la póliza (enfermedad, accidente, fallecimiento de un familiar directo, etc.) le impide viajar.

---

7. SEGURO OPCIONAL – TRÁMITE Y DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA PARA EL COBRO

- Es muy importante que tenga en cuenta que la devolución del dinero a través del seguro de cancelación NO es automática.
- Para que la compañía aseguradora proceda al abono de la indemnización, el viajero está obligado a presentar toda la documentación justificativa que acredite la causa de cancelación (por ejemplo: parte médico, certificado hospitalario, atestado oficial, declaración judicial, etc.).
- Esta documentación deberá ser entregada directamente a la aseguradora dentro del plazo estrictamente indicado en las condiciones particulares de la póliza (habitualmente, en un plazo máximo de 7 días desde el hecho causante).
- La agencia actúa como mera intermediaria en la contratación del seguro. La gestión del siniestro, la valoración de la documentación y la decisión final sobre el pago corresponden exclusivamente a la compañía aseguradora, de acuerdo con los términos, coberturas y

exclusiones recogidos en la póliza. Recomendamos leer detenidamente las condiciones del seguro antes de contratarlo.

---

8. RECLAMACIONES Y QUEJAS

- Para presentar una queja o reclamación, puede utilizar el formulario de contacto disponible en nuestra página web.
- Asimismo, ponemos a su disposición las hojas oficiales de reclamación en nuestras oficinas físicas, tal como exige la normativa de turismo de Castilla y León.

NOTA FINAL

Estas condiciones generales se interpretan de conformidad con el Real Decreto Legislativo 1/2007 (Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y Ley de Viajes Combinados) y el resto de normativa sectorial aplicable en materia de turismo e intermediación. En caso de discrepancia entre lo aquí dispuesto y la normativa legal aplicable, prevalecerá lo establecido en la ley.