

CONDICIONES DE RESERVA

I. CONDICIONES GENERALES

I.1 Aplicación de estas condiciones de reserva

Estos términos y condiciones de reserva se aplicarán a todos los servicios de alojamiento y ocio disponibles en Disneyland® Paris que se ofrecen para su venta a clientes individuales (en lo sucesivo, "Usted" o el "cliente(s)") en la página web www.disneylandparis.com (la "Página web"), por teléfono en la Central de Reservas de Disneyland® Paris (la "Central de Reservas"), así como a través de agentes de viaje u operadores de venta de entradas, dependiendo de los servicios que se trate, con la excepción de los pases anuales, que están sujetos a condiciones de suscripción específicas (en lo sucesivo, "los Servicios").

Las Condiciones Generales se aplican a cualquier Servicio reservado. Los Términos y Condiciones específicos relacionados con la venta de Viajes Combinados se aplican a cualquier combinación de alojamiento con al menos uno de estos dos elementos: un servicio turístico adicional como, por ejemplo, una visita a los Parques Disney® (Disneyland® Park y/o Walt Disney Studios® Park) y/o el transporte, siempre que se realice en las condiciones especificadas en el artículo 3, apartado 2, de la Directiva 2015/2302 de 25 de noviembre de 2015, tal y como ha sido incorporado en el ordenamiento jurídico nacional, (la "Directiva") (en lo sucesivo, "Viaje Combinado"). Se aplican asimismo a todos los Servicios reservados con antelación como parte de un Viaje Combinado, ya sean Servicios incluidos en el Viaje Combinado inicial o Servicios reservados por separado que se prestarán como parte del Viaje Combinado.

Las Condiciones Específicas para la venta de Servicios Individuales serán válidas para cualquier Servicio reservado o solicitado independientemente de un Viaje Combinado como, por ejemplo, entradas a los Parques Disney®, actuaciones, cenas espectáculo, eventos especiales o solo noche de hotel (en lo sucesivo, "Servicios Individuales").

I.2 Información general

Información importante sobre sus vacaciones o visita en el contexto de la crisis sanitaria de la COVID-19:

- De conformidad con las recomendaciones de las autoridades sanitarias, Disneyland® Paris ha introducido una serie de medidas mejoradas de salud y seguridad que se detallan en la siguiente dirección: <https://www.disneylandparis.com/es-es/medidas-sanitarias-y-de-seguridad/>. Usted y todos los miembros de su grupo deben leer detenidamente la descripción de esas medidas; la decisión de proceder con sus vacaciones o visita a Disneyland® Paris implica su compromiso con el pleno cumplimiento de esas medidas. Usted y los miembros de su grupo serán los únicos responsables del cumplimiento por su parte de dichas medidas.
- Las normas internas vigentes en Disneyland® Paris incluyen normas y protocolos relacionados específicamente con la situación de crisis sanitaria. Rogamos lea la versión más reciente que está disponible en la Página web antes de su llegada a Disneyland® Paris; el incumplimiento de estas normas y protocolos puede dar lugar a la aplicación de las medidas y remedios establecidos en la cláusula I.4 del presente documento.
- La capacidad de los Parques Disney® se ha reducido para promover las medidas de distancia social recomendadas por las autoridades sanitarias. Todas las reservas de nuestros Servicios están sujetas a disponibilidad y todos los Servicios sin fecha específica, incluido el acceso a los Parques Disney®, precisan reserva anticipada para la(s) fecha(s) de su elección en los Parques Disney®. En consecuencia, en caso de que la entrada o el bono no especifique una fecha de uso concreta, se le permitirá el acceso únicamente si presenta una reserva válida para la fecha elegida junto con la entrada a la que haga referencia esa reserva. Las reservas anticipadas pueden realizarse en la siguiente dirección: <https://www.disneylandparis.com/es-es/registro-entradas/>, o contactando con nuestra Central de Reservas. No se requiere reserva si ha reservado un Paquete o Servicios individuales, incluido el acceso a Parques Disney® para una fecha o fechas específicas.
- Algunas experiencias, espectáculos o eventos pueden no estar disponibles o podrían ser objeto de modificaciones en función de la evolución de las medidas y recomendaciones de salud y seguridad de las autoridades competentes. Euro Disney no será responsable de las consecuencias que pueda tener esto sobre sus vacaciones o visita. Visite la Página web para consultar las últimas actualizaciones.
- Algunas autoridades gubernamentales han impuesto restricciones a la movilidad. Compruebe todas las medidas que puedan ser aplicables en su caso antes de reservar cualquier Servicio. Puede hacerlo visitando la siguiente página web de la Unión Europea: <https://www.reopen.europa.eu/> o contactando con las autoridades públicas. Si ha reservado un medio de transporte hasta Disneyland® Paris, también le recomendamos consultar la información disponible en la página web del operador.
- Para su tranquilidad, le invitamos a conocer el seguro que ofrece nuestro socio AWP P&C, en particular las garantías que cubre el seguro multirriesgo en caso de enfermedad. Consulte más información en la cláusula II.1.14.

Se especifica que algunas actuaciones, atracciones, restaurantes, tiendas e instalaciones complementarias que operen de forma estacional podrían estar cerradas, sufrir retrasos o ser canceladas sin previo aviso.

Hemos descrito los hoteles en nuestro material de comunicación lo más detalladamente posible. Sin embargo, las instalaciones y/o los servicios descritos podrían estar cerrados temporalmente debido a labores de mantenimiento y/o mejora que surjan después de la publicación de nuestro material de comunicación. Los materiales dinámicos, tales como la Página web, se actualizan periódicamente y le invitamos a consultarlos para obtener la información más actual.

Información relativa a los menores de edad: se permitirá el acceso a los Parques Disney® solo a los menores no supervisados que tengan al menos 12 años de edad y los menores (de 18 años) no supervisados no están autorizados a alojarse en nuestros hoteles.

Nuestras ofertas están concebidas para satisfacer al máximo la demanda local dependiendo de las particularidades del calendario escolar, los patrones de reserva, la duración de la estancia, etc. Las ofertas son comunicadas en el mercado al que van dirigidas. No obstante, Usted puede encontrar y reservar las ofertas diseñadas para cualquier mercado, independientemente de su país de residencia, en la sección de nuestra Página web dedicada al mercado de su interés o llamando a la Central de Reservas de Euro Disney.

I.3 No existe el derecho de desistimiento sin cargo

De conformidad con los términos aplicables de la Directiva 2011/83, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos del consumidor, le informamos que no tiene derecho a retirar sin cargo las reservas a distancia relacionadas con "el suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un período de ejecución específicos". En consecuencia, Usted no tendrá derecho a desistir sin cargo de los Servicios vendidos en virtud de los presentes términos y condiciones de reserva, a excepción del seguro opcional ofrecido en la cláusula II.1.14 en las condiciones definidas en esta misma cláusula.

I.4 Sus obligaciones

El contrato es vinculante para todos los miembros de la parte identificada en la reserva, que aceptan sin reservas estos términos y condiciones de reserva.

Usted y todos los miembros de su grupo se comprometen a cumplir con los términos y condiciones de reserva, así como con todas las normas internas vigentes en Disneyland® Paris (en particular las reglas y regulaciones accesibles en la Página web) y todas las instrucciones o avisos relacionados con nuestros Servicios que se incluyen en nuestro folleto, en la Página web o en cualquier otro documento emitido por Euro Disney. Tanto Usted como todos los miembros de su grupo deben tener un comportamiento respetuoso y cortés durante su viaje, visita o estancia en Disneyland® Paris. Nos reservamos el derecho a dar por finalizada su visita, estancia o vacaciones en cualquier momento, según nuestro criterio, si su comportamiento o el de cualquier miembro de su grupo puede llegar a causar daños, o generar peligro o angustia a cualquiera de nuestros empleados, subcontratistas, agentes, nuestros clientes o el público en general. En estas circunstancias, Usted no tendrá derecho a ningún reembolso o compensación por la terminación anticipada de los Servicios y nos reservamos el derecho a reclamarle una compensación por los costos en que incurra cualquier tercero o nosotros como resultado de dicho comportamiento.

Será responsabilidad de la persona que realice la reserva asegurarse de que todos los participantes, incluidos los niños, conozcan y acepten estas condiciones y obligaciones.

I.5 Atención al cliente – Quejas

Cualquier falta de conformidad percibida in situ debe notificarse inmediatamente al proveedor del servicio en cuestión para que se pueda encontrar una solución inmediata. Si no se encuentra una solución en el acto, se le exige que informe, según corresponda, a Euro Disney, a su agente de viajes o a su operador de venta de entradas, sin dilaciones indebidas teniendo en cuenta las circunstancias del caso. La ausencia de notificación de una falta de conformidad de acuerdo con las condiciones antes mencionadas podrá ser tenida en cuenta a la hora de determinar la reducción adecuada del precio o la compensación de los daños en caso de que dicha notificación hubiera podido evitar o reducir el daño sufrido.

Cualquier queja en este sentido debe hacerse de manera apropiada, lo que implica conservar las pruebas del hecho o suceso que ha provocado su reclamación, indicar los detalles de su insatisfacción, la fecha de viaje, estancia o visita y su número de reserva.

Las quejas presentadas a Euro Disney deben ser notificadas por cualquier medio que permita un acuse de recibo como sigue:

- para reclamaciones que surjan antes del inicio de sus vacaciones, estancia o visita, utilice los datos de contacto especificados en la cláusula II.1.3,

- para quejas que surjan durante o después de sus vacaciones, estancia o visita a Disneyland® Paris: a Disneyland® Paris' Guest Communication Department, por correo postal a la siguiente dirección: Apartado Postal 100, 77777 Marne-La-Vallée Cedex 4, Francia, por fax al siguiente número: + 33 (0) 1 60 43 58 47 o por correo electrónico a la siguiente dirección: dlp.guest.communication@disneylandparis.com.

Rogamos tenga en cuenta que debe respetar la naturaleza privada y confidencial de dicha correspondencia. En caso de que no se haya encontrado una solución satisfactoria 60 días después de presentar su reclamación, tendrá la posibilidad de consultar al Defensor del Pueblo francés para el sector de turismo y viajes (Médiation Tourisme et Voyage), cuyos datos de contacto y procedimiento de referencia están disponibles en su sitio web: <http://www.mtv.travel>. Para la resolución de conflictos relacionados con las transacciones online, puede consultar la plataforma facilitada por la Comisión Europea en la siguiente dirección: <http://ec.europa.eu/odr/>.

I.6 Derechos de propiedad intelectual

Usted no adquirirá ningún derecho de propiedad, ni ningún derecho de utilización sobre las denominaciones, símbolos, emblemas, logotipos, marcas, otros signos, otros derechos de autor, derechos de propiedad intelectual e industrial que pertenezcan a Euro Disney, Disney Enterprises, Inc. o cualquiera de sus filiales o empresas asociadas.

No podrá incluir los Servicios como parte de otros servicios, paquete o grupo de servicios que incluya servicios susceptibles, a tenor de nuestra apreciación razonable, de causar un perjuicio a la imagen de Disney®. No está autorizado para publicar, utilizar, dar o revender nuestros servicios con ánimo de lucro o de cualquier otra manera, ni para utilizarlos en relación con un concurso, promoción, programa de incentivo, negocio o actividad caritativa o similar sin nuestro permiso expreso, previo y por escrito.

I.7 Datos personales

En el caso de que los datos relativos a usted o a otros beneficiarios de los Servicios se hayan recopilado como parte de la reserva de estos últimos, le recordamos que dispone de ciertos derechos y, en particular, el derecho a pedir aclaraciones sobre las condiciones del tratamiento de sus datos personales, solicitar el acceso, rectificar o, en determinadas condiciones, eliminar sus datos personales, oponerse al tratamiento de los mismos o limitar su tratamiento y cambiar sus preferencias de marketing (incluso de retirar su consentimiento en cualquier momento) escribiendo a contact@disney.com.

Puede contactar el responsable de la Protección de Datos de Euro Disney enviando un correo electrónico a: dataprotection@disney.co.uk.

Puede presentar una queja ante la Oficina del Comisionado de Información del Reino Unido: <https://ico.org.uk/for-the-public>.

Para obtener más información sobre la recolección y la utilización de datos, le invitamos a leer la Política de Privacidad de Disney disponible en <http://www.disneylandparis.com>.

Le informamos de que cierta información recopilada en el contexto de su reserva y en relación con participantes que no sean ciudadanos franceses puede ser utilizada para rellenar el formulario de registro que el hotel tiene la obligación legal de tramitar cuando registra la entrada de Huéspedes extranjeros.

Usted garantiza haber informado del procesamiento de datos a los demás beneficiarios de los servicios encargados como parte de su reserva y ha obtenido su consentimiento para ello.

I.8 Derecho aplicable y resolución de litigios

Estos términos y condiciones de reserva y su contrato con nosotros se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de ESPAÑA y tanto Usted como cada miembro de su grupo acuerdan someterse a la jurisdicción no exclusiva de los tribunales españoles.

Sin embargo, si el cliente reside en otro de los países a los que Euro Disney dirige sus actividades comerciales (Francia, Reino Unido, Irlanda, Bélgica, Países Bajos, Alemania, Suiza, Italia, Dinamarca en la fecha de publicación de estos términos de reserva y condiciones), la aplicación del derecho español no impedirá que el cliente haga uso de las disposiciones obligatorias de su país de residencia ni que someta cualquier litigio a los tribunales de su país de residencia.

II. CONDICIONES ESPECÍFICAS

II.1 CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA LA VENTA DE VIAJES COMBINADOS

La combinación de servicios de viaje que le ofrecemos en esta sección II.1 es un viaje combinado en el sentido de la Directiva (EU) 2015/2302. Por lo tanto, Usted se beneficiará de todos los derechos de la UE que se aplican a los viajes combinados. El organizador será totalmente responsable del correcto funcionamiento del viaje combinado en su conjunto. Además, tal y como lo exige la ley, el organizador cuenta con protección para reembolsar los pagos que Usted ha realizado y, cuando el transporte esté incluido en el viaje combinado, para garantizar su repatriación en caso de una posible insolvencia.

Los derechos esenciales previstos por la Directiva (UE) 2015/2302 se detallan en el "Aviso informativo relativo a los viajes combinados" que aparece al final de los presentes términos y condiciones de reserva.

II.1.1 – Identificación y datos de contacto del organizador y, donde corresponda, del minorista:

II.1.1 Identificación y datos de contacto del organizador y del minorista, según proceda:

Identificación del organizador y del minorista según proceda:

- En caso de venta a través de la Página web o con la Central de Reservas: El organizador del Viaje Combinado es Euro Disney Vacances S.A.S. y el contrato del viaje combinado se concluye directamente con Euro Disney Vacances S.A.S.
- En caso de reserva a través de un agente de viajes: Euro Disney Vacances S.A.S. actuará como organizador y el agente de viajes actuará como minorista cuando el Viaje Combinado consista únicamente en servicios de viaje ofrecidos por Euro Disney Vacances S.A.S. En el caso de que el agente de viajes combine los Servicios vendidos por Euro Disney Vacances S.A.S. con otros servicios de viaje en el sentido de la Directiva, se considerará que el agente de viajes es el organizador del Viaje Combinado y será el único responsable de las consecuencias del mismo hacia los clientes.

Datos de contacto del organizador y del minorista según sea el caso:

- Cuando el organizador sea Euro Disney: Euro Disney Vacances SAS ("Euro Disney") tiene su domicilio social en 1 rue de la Galmy, 77700 Chessy, Francia. Está registrado en el Registro de Empresas de Viajes y Vacaciones de Francia con el número IM077100030.
- Cuando la reserva se realice a través de un agente de viajes: su agente de viajes le informará si actúa como organizador o minorista y le proporcionará sus datos de contacto.

II.1.2 Garantías:

Con el fin de protegerle a Usted contra el riesgo de insolvencia, cuando actúe como organizador del Viaje Combinado, Euro Disney ha concertado la protección de la insolvencia de acuerdo con las regulaciones aplicables con APST - Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme, 15 avenue Carnot, 75017 Paris, Francia.

Cuando su agente de viajes actúe como organizador, le comunicará directamente el nombre y los datos de contacto de su garante.

II.1.3 Contactos:

- Para contactar con Euro Disney

Por teléfono:

- Antes de reservar: 902 31 21 11 (Precio de una llamada local dependiendo de su compañía telefónica)
- Después de reservar: véase el número de teléfono indicado en la carta de confirmación

Por correo postal: Disneyland® Paris, B.P. 105, Departamento de Atención al Cliente, 77777 Marne-La-Vallée Cedex 4, Francia

Por correo electrónico: completando el formulario de contacto disponible en la Página web

Se pueden utilizar estos datos cuando Euro Disney actúa como organizador del Viaje Combinado. Cuando el organizador es su agente de viajes, rogamos se ponga en contacto con el mismo con los datos de contacto que le facilite.

- Contactos in situ

Siempre que necesite ayuda o un punto de contacto in situ, puede dirigirse a los siguientes servicios:

- Recepción del hotel cuyos detalles están disponibles en el hotel
- City Hall en el Parque Disneyland®: + 33 (0) 1 64 74 31 68

II.1.4 Condiciones de reserva:

II.1.4.1 Los Viajes Combinados se pueden reservar directamente con Euro Disney, llamando por teléfono a su Central de Reservas o, para la mayoría de los Servicios, en línea en la Página web, o a través de una agencia de viajes que distribuya los Servicios Disneyland® Paris. El contrato quedará formalizado tan pronto como se le haya asignado un número de reserva después de completar el proceso de reserva.

II.1.4.2 Todas las reservas de Viajes Combinados están sujetas a disponibilidad y, salvo que se especifique lo contrario, podrán efectuarse de acuerdo con las siguientes condiciones:

- Se podrán reservar Viajes Combinados sin transporte hasta las 12:00 p.m. hora de París (mediodía) del día anterior al inicio del Viaje Combinado (12:00 p.m. hora de París, los viernes para los paquetes que comienzan los domingos y lunes).

- Los Viajes Combinados que incluyen transporte* se pueden reservar hasta 12:00 p.m. hora de París, 2 días antes del inicio del Viaje Combinado (12:00 p.m. hora de París, los viernes para los paquetes que comienzan los lunes).

II.1.4.3 Con todas las reservas se generará una carta de confirmación que muestre las principales características del viaje combinado reservado. Una vez recibida, es su responsabilidad verificar que los elementos contenidos en esta carta de confirmación son conformes con su solicitud e informar inmediatamente sobre cualquier irregularidad, ya sea a Euro Disney utilizando los datos de contacto indicados en la cláusula II.1.3 para las reservas realizadas directamente con Euro Disney, o a su agente de viajes para reservas realizadas a través de un agente de viajes. Le rogamos asimismo envíe una notificación si no recibe una carta de confirmación durante los 5 días siguientes a la reserva.

II.1.5 Precios

II.1.5.1 Precios – modificación de precios

Nos reservamos el derecho a modificar nuestros precios en cualquier momento antes de que Ud. reserve su Viaje Combinado o Servicio Individual, siempre que se le avise del coste total antes de la reserva.

Se estipula expresamente que no aplicaremos ninguna modificación de precio después que Usted haya formalizado la reserva.

II.1.5.2 Precios para niños:

Los precios para niños (de 3 a 11 años inclusive al inicio del Viaje Combinado) se aplicarán exclusivamente cuando los niños compartan una habitación con uno o varios adultos. Los niños menores de 3 años pueden incluirse sin cargo a menos que se especifique lo contrario en el momento de la reserva, pero su participación en el viaje debe indicarse en el momento de realizar la reserva.

Tenga en cuenta que se le pedirá que indique la fecha de nacimiento de los niños de su grupo en el momento de la reserva y que se le puede exigir que aporte pruebas a tal efecto en el momento de realizar la reserva, en el punto de salida para Viajes Combinados que incluyan transporte* o en su llegada a Disneyland® Paris.

En el caso de Viajes Combinados que incluyen transporte*: los precios aplicables al transporte* de niños dependerán de las condiciones aplicadas por los transportistas. Para saber cuáles son estas condiciones, consulte la sección específica relativa al transporte* en nuestro folleto o consulte con su agente de reservas.

II.1.5.3 • Gastos de gestión de sus vacaciones:

Para las reservas realizadas con Euro Disney se aplicarán gastos de gestión por importe de 29 euros por reserva.

Las reservas realizadas en la Página web requieren una reserva separada por habitación.

Las reservas realizadas por teléfono con nuestra Central de Reservas pueden incluir un máximo de tres habitaciones y 12 personas (incluidos niños de 0 a 11 años) por reserva.

Nos reservamos el derecho a modificar los gastos de gestión en cualquier momento antes de la reserva, comunicándoles el importe a aplicar.

Los gastos de gestión no son reembolsables en caso de cancelación por parte del cliente en conformidad con la cláusula II.1.9.

II.1.6 Condiciones de pago

II.1.6.1 Reservas hechas directamente con Euro Disney:

II.1.6.1.1 Reservas hechas a más de treinta (30) días antes del comienzo del Viaje Combinado: a menos que elija pagar el monto total de su reserva en el momento de la reserva, se aplican las siguientes condiciones:

- Anticipo:

En el momento de la reserva se cobrará un anticipo del 100% (Cien por ciento) del precio del transporte y del 15% (quince por ciento) del precio restante de la reserva (excluyendo seguros opcionales y gastos de gestión, que se pagarán en su totalidad de forma inmediata). Dicho anticipo deberá abonarse en el momento de la reserva; no obstante, el cargo no se efectuará hasta que su reserva haya sido confirmada.

- Saldo pendiente:

El saldo pendiente del importe total de su reserva deberá abonarse en su totalidad a más tardar treinta (30) días antes del inicio del Viaje Combinado. En caso de reserva con el pago del anticipo con tarjeta de crédito en la Central de Reservas, se utilizará la misma tarjeta para cargar el saldo pendiente en dicha fecha salvo que Ud. nos indique lo contrario al menos 35 días antes del inicio del Viaje Combinado. Si reserva a través de la Página web, puede pagar el saldo pendiente antes o en la fecha de vencimiento accediendo a la Página web.

Tenga en cuenta que para las reservas realizadas con nuestra Central de Reservas (y próximamente para reservas a través de nuestra Página web, consulte la Página web para informarse de nuestras novedades) tiene la opción, una vez que se paga el depósito, de pagar el saldo hasta 5 cuotas, siempre que el pago del depósito y las cuotas se realicen con la misma tarjeta de crédito (consulte las tarjetas aceptadas en la cláusula II.1.6.1.3). Al elegir esta opción, puede decidir cuándo realizar cada pago y qué cantidad pagar por pago, siempre que el saldo se pague en su totalidad a más tardar treinta (30) días antes del inicio del Paquete. Deberá comunicarse con nuestra Central de Reservas para realizar cada pago (consulte el procedimiento para reservas en la Página web cuando este servicio esté disponible en la Página web).

II.1.6.1.2. Las reservas realizadas durante los treinta (30) días anteriores al inicio del Viaje Combinado deberán abonarse en su totalidad de forma inmediata en el momento de la reserva, excepto para reservas realizadas por teléfono con nuestra Central de Reservas dentro de los diez (10) días antes del inicio del Paquete. En ese caso, el 15% del precio de la reserva se pagará en nuestra Central de Reservas al momento de la reserva con tarjeta de crédito (consulte las tarjetas aceptadas en la cláusula II.1.6.1.3) y el saldo restante debe pagarse en un dispositivo electrónico asegurado en la Página web a través de la sección "Mi cuenta" dentro de las 24 horas de completar la reserva con nosotros, siempre que no sea antes de las 16h. (hora de París) del día anterior al inicio del paquete (16h. hora de París el viernes para los paquetes que comienzan los domingos y lunes).

II.1.6.1.3 Divisa y medio de pago:

Todos los pagos se efectuarán en Euros.

Las reservas realizadas por teléfono a través de nuestra Central de Reservas deben abonarse con tarjeta de crédito (Visa, Eurocard / Mastercard, American Express, JCB) salvo que se indique lo contrario, en el momento de realizar la reserva. No se aceptarán giros postales ni pagos por transferencia bancaria o cheques.

Las reservas realizadas en la Página web pueden pagarse con cualquiera de los medios de pago indicados en el proceso de reserva.

II.1.6.2 Las reservas realizadas con su agente de viajes:

Se aplicarán las condiciones de pago definidas por su agente de viajes. Rogamos se ponga en contacto con su agente de viajes.

II.1.6.3 En el caso de pagos efectuados con tarjeta de crédito, ni Euro Disney ni su agencia de viajes serán responsables de ningún gasto en el que pudiera incurrir en sus transacciones con tarjeta de crédito debido a fluctuaciones en el valor de divisas o por cualquier otro motivo.

II.1.6.4 Cualquier persona que realice una reserva en nombre de otra será responsable solidariamente ante nosotros por el coste total de la reserva.

II.1.6.5 Consecuencias de un incumplimiento de pago:

En caso de impago, nos reservamos el derecho de cancelar su reserva y, en su caso, las entradas ya emitidas. En tal caso, se podrán aplicar gastos calculados sobre la base de las tarifas de cancelación correspondientes según lo previsto en la cláusula II.1.9.

II.1.7 Modificaciones a iniciativa del cliente:

II.1.7.1 Las reservas realizadas directamente con Euro Disney sólo podrán modificarse a través de nuestra Central de Reservas utilizando los datos de contacto facilitados en la cláusula II.1.3. No se podrán efectuar modificaciones en la Página web. En algunos casos, se le podrá exigir que confirme la solicitud de modificación por escrito para que pueda ser procesada.

Las reservas realizadas a través de un agente de viajes solo podrán ser modificadas contactando con dicho agente.

Únicamente la persona que ha realizado la reserva, o la persona a la que se ha transferido una reserva en conformidad con la cláusula II.1.13, está autorizada a solicitar una modificación de la reserva.

En todos los casos, se emitirá una nueva carta de confirmación que incluirá todas las modificaciones efectuadas. Será su responsabilidad verificar la carta cuando la reciba y comprobar que toda la información es correcta y notificar cualquier error de forma inmediata a Euro Disney utilizando los datos de contacto facilitados en la cláusula II.1.3 para las reservas realizadas directamente con Euro Disney o, en su caso, a su agente de viajes para las reservas realizadas a través del mismo. Le rogamos asimismo envíe una notificación si no recibe la modificación de la carta de confirmación durante los 5 días siguientes a la fecha de solicitud de la modificación.

II.1.7.2 Según disponibilidad, puede cambiar su reserva en cualquier momento hasta el inicio del Viaje Combinado.

No se aplicará ningún gasto de modificación a la incorporación de servicios, independientemente de la fecha en la que se realice la solicitud.

En otros casos, excepto si es informado por escrito del caso contrario por Euro Disney o su agencia de viajes, los gastos aplicables se indican en la tabla que sigue a continuación:

Tipo de Viaje Combinado	Tipo de modificación	Gastos de modificación en función de la fecha de solicitud de la misma				
		Desde la fecha de reserva hasta 31 días antes del inicio del Viaje Combinado	Entre 30 y 8 días antes del inicio del Viaje Combinado	Entre 7 y 3 días antes del inicio del Viaje Combinado	A partir de 2 días antes del inicio del Viaje Combinado	
Viaje Combinado sin transporte* o Viaje Combinado que incluye transporte* en el que no se modifican las disposiciones relativas al transporte*	Intercambio ² del Viaje Combinado reservado por otro de igual o mayor valor	Sin gastos de modificación				
	Intercambio ² del Viaje Combinado reservado por otro de valor inferior	Sin gastos de modificación	€100 por reserva		100% del precio total de reserva	
Viaje Combinado que incluye transporte* en el que se modifican las disposiciones relativas al transporte*	Tren regular y otro tipo de transporte no enumerado a continuación	Intercambio ² del Viaje Combinado reservado por otro de igual o mayor valor	15% del precio* de transporte*	50% del precio* de transporte	75% del precio* de transporte	100% del precio* de transporte
		Intercambio ² del Viaje Combinado reservado por otro de valor inferior	15% del precio* de transporte*	€100 por reserva + 50% del precio* de transporte*	€100 por reserva + 75% del precio* de transporte*	100% del precio total de la reserva
	Vuelo regular (con o sin equipaje facturado)	Intercambio ² del Viaje Combinado reservado por otro de igual o mayor valor	€70 por viajero			
		Intercambio ² del Viaje Combinado reservado por otro de valor inferior	€70 por viajero	€100 por reserva + €70 por viajero		100% del precio total de la reserva
Tren o vuelo low cost y todo transporte que no sea ni reembolsable ni modificable una vez reservado	Intercambio ² del Viaje Combinado reservado por otro de igual o mayor valor	100% del precio de transporte*				
	Intercambio ² del Viaje Combinado reservado por otro de valor inferior	100% del precio* de transporte*	€100 por reserva + 100% del precio* de transporte*		100% del precio total de reserva	

¹ Precio total del transporte, tasas de aeropuerto (transporte aéreo), tasas de seguridad, así como tasas de viajero y otras tasas asociadas

² Se considera que se ha realizado un cambio de Viaje Combinado en los siguientes casos:

- cambio del número de personas que comparten la misma habitación de hotel;
- prolongación o reducción de la duración de la estancia;
- cambio de hotel;
- cambio de tipo de habitación;
- cambio del número de habitaciones;
- cambio de fechas;
- cambio de categoría de edad;
- cambio en lo pactado en cuanto a transporte;
- cambio en los datos de los viajeros que impliquen la emisión de un nuevo billete de transporte* (por ejemplo, cambio de nombre, título, estado, sexo, edad),
- un cambio de servicios reservados, excluida la adición de servicios.

II.1.7.3 Cualquier alteración que difiera de las arriba estipuladas será considerada como una cancelación y estará sujeta a gastos de cancelación según lo estipulado en la cláusula II.1.9.

II.1.7.4. El precio de sus vacaciones podrá verse incrementado como resultado de cualquier modificación que haya solicitado y que hayamos aceptado. En tales casos, se le facturará el importe adicional correspondiente, que tendrá que abonar de forma inmediata a través de cualquiera de los medios de pago aceptados allí donde la modificación sea efectuada (véase en la cláusula II.1.6 las formas de pago aceptadas según el canal utilizado para tramitar su solicitud de modificación).

II.1.7.5 En caso de modificación de un Viaje Combinado que incluya transporte* para el que se han emitido billetes de transporte en papel, si la modificación afecta al transporte*, le rogamos nos envíe dichos billetes lo antes posible a la siguiente dirección: Euro Disney Vacances SAS, Transport Department B.P. 128, 77777 Marne-La-Vallée Cedex 4, France.

Si procede, los gastos de modificación serán deducidos de los importes eventualmente ya pagados a la recepción de los billetes de transporte. Los importes que resulten eventualmente pagaderos deberán abonarse en su totalidad y de inmediato.

II.1.7.6 Las ofertas especiales que pueden ser lanzadas de vez en cuando solo serán válidas para nuevas reservas (de acuerdo con los términos y condiciones de dichas ofertas) y no se podrán aplicar a una reserva ya existente.

II.1.8 Modificaciones a iniciativa del organizador:

De conformidad con el artículo 11, apartado 1, de la Directiva, el organizador puede realizar cambios insignificantes en los elementos y condiciones del contrato hasta la fecha de inicio del Viaje Combinado, siempre que Ud. esté informado de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero.

Si el organizador se ve obligado a modificar sustancialmente alguna de las principales características del Viaje Combinado reservado, Ud. podrá aceptar el cambio propuesto o poner fin al contrato sin penalización. El plazo en el cual Ud. deberá comunicar su decisión se especificará en la notificación de los elementos modificados.

II.1.9 – Cancelación efectuada por el cliente:

Ud. Podrá cancelar el contrato en cualquier momento antes del inicio del Viaje Combinado pagando los gastos de cancelación dependiendo de la fecha de cancelación estipulada a continuación.

Cualquier cancelación de una reserva realizada directamente con Euro Disney deberá efectuarse a través de la Central de Reservas utilizando los datos de contacto indicados en la cláusula II.1.3. No se podrán realizar cancelaciones online en la Página web. En algunos casos, se le podrá exigir que confirme su cancelación por escrito para que pueda ser tramitada.

Las reservas realizadas a través de un agente de viajes solo se podrán cancelar contactando a dicho agente de viajes. Únicamente la persona que realizó la reserva, o la persona a la que se ha transferido la reserva de conformidad con la cláusula II.1.13, tiene derecho a solicitar la cancelación de la reserva. En todos los casos, se le enviará por escrito una confirmación de su cancelación. Una vez recibida, será su responsabilidad verificar que toda la información incluida en la cancelación de la confirmación es correcta e informar inmediatamente sobre cualquier

Individual BTC SP S20/W2021

irregularidad a Euro Disney utilizando los datos de contacto indicados en la cláusula II.1.3 o a su agente de viajes, según el caso. Le rogamos asimismo informe si no recibe la confirmación de la cancelación durante los 5 días siguientes a la reserva.

II.1.9.1 Excepto si es informado por escrito del caso contrario por Euro Disney o su agencia de viajes, los siguientes gastos de cancelación se aplicarán a cualquier cancelación de una reserva:

Tipo de Viaje Combinado	Gastos de cancelación según la fecha de cancelación				
	Desde la fecha de reserva hasta 31 días antes de la fecha de inicio ¹	Entre 30 y 8 días antes de la fecha de inicio ¹	Entre 7 y 3 días antes de la fecha de inicio ¹	Desde 2 días antes del inicio ¹ & no presentación	
Viaje Combinado que incluye transporte	Tren regular (excepto tren low-cost) y otro tipo de transporte no enumerado a continuación	15% del precio total de la reserva ⁽³⁾	25% del precio total de la reserva ⁽³⁾	75% del precio total de la reserva ⁽³⁾	100% del precio total de la reserva ⁽³⁾
	Vuelo regular (excepto vuelo low-cost)	15% del precio de la reserva excepto transporte* + tasa fija de cancelación de €70 por viajero ⁽²⁾	25% del precio de la reserva excepto transporte* + 100% del precio de transporte ^{(1) (3)}	75% del precio de la reserva excepto transporte* + 100% del precio de transporte ^{(1) (3)}	100% del precio total de la reserva ⁽³⁾
	Tren o vuelo low-cost y todo transporte que no sea ni reembolsable ni modificable una vez reservado	15% del precio de la reserva excepto transporte* + 100% del precio de transporte ^{(1) (3)}	25% del precio de la reserva excepto transporte* + 100% del precio de transporte ^{(1) (3)}	75% del precio de la reserva excepto transporte* + 100% del precio de transporte ^{(1) (3)}	100% del precio total de la reserva ⁽³⁾
Cualquier otro tipo de Viaje Combinado	15% del precio total de la reserva ⁽³⁾	25% del precio total de la reserva ⁽³⁾	75% del precio total de la reserva ⁽³⁾	100% del precio total de la reserva ⁽³⁾	

¹ Precio total del transporte, las tasas de aeropuerto (transporte aéreo), las tasas de seguridad, así como las tasas de pasajero y otras tasas asociadas

² Gastos por persona, niños incluidos (edad: 0-11 años)

³ Sin perjuicio de su derecho a solicitar un reembolso de tasas basándose en el uso real de los servicios (por ejemplo, tasas locales, tasas aplicables a los pasajeros del transporte aéreo) en caso de cancelación.

II.1.9.2 En caso de cancelación solicitada por Ud., seguirá obligado a pagar la prima de seguro, así como los gastos de gestión previstos en la cláusula II.1.5.3.

II.1.9.3 Deduciremos los gastos de cancelación de cualquier fianza y/o cualquier otro importe que nos haya abonado. Se efectuarán reembolsos cuando proceda. Se le facturará cualquier importe restante, si lo hubiera, y deberá abonarlo de forma inmediata a través de cualquiera de los medios de pago aceptados allí donde se efectúe la modificación (véase la cláusula II.1.6 sobre los medios de pago disponibles dependiendo del canal de reserva utilizado).

II.1.9.4 En caso de cancelación de un Viaje Combinado que incluye transporte* para el cual hayamos emitido billetes en papel, los billetes no utilizados tendrán que ser devueltos lo antes posible a la siguiente dirección: Euro Disney Vacances SAS, Transport Department, Apartado Postal 128, 77777 Marne-La-Vallée Cedex 4, France.

II.1.10– Cancelación realizada por Euro Disney

El organizador (Euro Disney o su agente de viajes, según sea el caso) puede cancelar su reserva y en este caso procederá al reembolso total de cualquier pago realizado, así como al pago de una compensación adicional adecuada en consideración de cualquier daño resultante. Sin embargo, no se pagará ninguna compensación en el caso de que la cancelación se deba a un impedimento causado por circunstancias excepcionales e inevitables y que se le haya notificado a Ud. lo antes posible antes del inicio del Viaje Combinado.

II.1.11 Reembolsos:

Con la excepción del reembolso de las primas de seguro después de que Ud. haya ejercido su derecho de desistimiento sin costo de acuerdo con la cláusula II.1.14, cualquier reembolso posterior a una cancelación se realizará dentro de los 14 días posteriores a la fecha de cancelación. Sin embargo, en caso de cancelación de la reserva de un Viaje Combinado con transporte* incluido para el que se han emitido billetes en papel, el reembolso del precio del transporte* solo se realizará después de recibir los billetes en papel.

Salvo que Euro Disney acuerde expresamente lo contrario, cualquier devolución de Euro Disney se efectuará de la misma manera que el primer pago de la reserva (pago parcial o total, según el caso).

II.1.12 – Interrupción de las vacaciones y servicios no utilizados

No se efectuarán reembolsos para cualquier parte de sus vacaciones o servicios de viaje que se haya interrumpido o que no pudo utilizarse por razones ajenas a nosotros sin perjuicio de su derecho a solicitar un reembolso de tasas basado en el uso real de los Servicios (por ejemplo, tasas locales, tasas aplicables a los pasajeros del transporte aéreo) en el caso de no haber utilizado los Servicios correspondientes.

II.1.13 Cesión del Viaje Combinado

Antes del inicio del Viaje Combinado, Ud. (o un integrante de su grupo) puede ceder su reserva a un tercero que cumpla con todas las condiciones aplicables a ese contrato, siempre que notifique su decisión a Euro Disney o a su agente de viajes, dependiendo de con quién haya realizado la reserva, en un soporte duradero, a más tardar 7 días antes del inicio del Viaje Combinado, especificando lo siguiente:

- su apellido, nombre y dirección
- el apellido, nombre y dirección del tercero que le reemplaza
- la fecha de inicio de las vacaciones o la estancia, así como la duración de las mismas
- su número de reserva y copia de su carta de confirmación

Una vez recibida esta notificación, se enviará una confirmación de reserva al tercero que le reemplaza.

Tanto Ud. como el tercero que le reemplaza serán solidariamente responsables del pago del precio total de la reserva, así como de cualquier gasto adicional, tasa u otros cargos ocasionados por la cesión (por ejemplo, gastos de envío, gastos de cancelación de los billetes ya emitidos y/o reserva de nuevos Servicios de transporte, etc.) siempre que Uds. hayan sido informados sobre estos gastos, tasas y costes adicionales y hayan recibido una justificación del importe de los mismos.

El contrato de seguro al que se hace referencia en la cláusula II.1.14, así como las prestaciones de transporte que pudiera haber suscrito a título nominativo no pueden ser cedidas a terceros y no se devolverán los importes pertinentes.

II.1.14 – Seguro

Euro Disney le ofrece contratar un seguro que cubra bien solo los gastos de cancelación o bien los gastos de cancelación y daños al equipaje, la repatriación, asistencia en caso de accidente, enfermedad, fallecimiento y la interrupción de la estancia. El contrato de seguro está suscrito con la compañía de seguros francesa AWP P&C con un capital social de 17.287.285 € – 7 rue Dora Maar 93400 Saint-Ouen, Francia (empresa de propiedad privada regida por las disposiciones del Código de Seguros francés – RCS Bobigny 519 490 080). Las garantías en virtud del contrato

serán implementadas por AWP France S.A.S. con un capital social de 7.584.076,86 € y con domicilio social en 7 rue Dora Maar 93400 Saint-Ouen, Francia (empresa de corretaje de seguros - RCS Bobigny 490 381 753 - Registro ORIAS 07 026 669 – <http://www.orias.fr>).

Las informaciones y condiciones generales del seguro están disponibles en la Página web. Si fuera necesario, se deberá solicitar la cobertura del seguro y pagar la prima del seguro inmediatamente en el momento de la reserva.

La prima del seguro no es reembolsable (excepto en el caso de que Euro Disney cancele su Viaje Combinado y se ejerza el derecho de desistimiento sin costo estipulado a continuación) ni transferible. Los menores de 3 años de edad están protegidos por dicho seguro, siempre que los adultos que los acompañan hayan previsto dicha cobertura.

Sin embargo, en el caso de una reserva a distancia que incluya una cobertura de seguro de más de un mes de duración (desde la fecha de vigencia de la cobertura del seguro hasta el final de sus vacaciones), o en caso de que justifique que ya está cubierto por los mismos riesgos, Ud. podrá cancelar su contrato de seguro dentro de un plazo de 14 días desde el momento en que se ha celebrado el contrato. Procederemos a reembolsarle su prima de seguro a menos que, durante este período de 14 días, la ejecución del contrato se haya completado porque Ud. lo ha solicitado expresamente o que haya invocado una de las garantías cubiertas por su contrato. Verifique que no tenga dicha cobertura antes de contratar cualquiera de las pólizas de seguro que le proponemos.

Podrá ejercitar su derecho a desistir sin cargo adicional mediante una solicitud por escrito utilizando los datos de contacto previstos en la cláusula II.1.3. Las primas de seguro serán reembolsadas en un plazo de 30 días naturales a partir de la fecha de recepción de dicha solicitud.

II.1.15 – Transporte*

- Cuando reserva un Viaje Turístico con transporte*, se compromete a cumplir con las condiciones de la compañía de transporte elegida por Ud. vigentes en el momento de la reserva. Estas condiciones están disponibles en la página web de la compañía de transporte.
- Como parte de una alianza entre compañías aéreas, algunos vuelos están sujetos a un acuerdo de código compartido, según el cual una compañía distinta a la elegida en el momento de efectuar la reserva podría operar el vuelo. Para más detalles, consulte la descripción de nuestros Paquetes Turísticos con transporte*, en nuestro catálogo o en la Página web. La información precisa sobre el transportista efectivo aparecerá en el itinerario que se le enviará a más tardar 8 días antes del inicio del Viaje Combinado, o tan pronto como su reserva se confirme en el caso de las reservas realizadas con menos de 8 días de antelación. Cualquier cambio posterior será asimismo comunicado por escrito y, en cualquier caso, antes del inicio del Viaje Combinado.
- En cuanto hayamos recibido el pago completo de su reserva, le enviaremos los documentos de viaje en formato electrónico a la dirección de correo electrónico comunicada en el momento de la reserva. Si Ud. no ha recibido los billetes electrónicos 2 (dos) días antes del inicio del Viaje Combinado, rogamos llame a Euro Disney o a su agente de viajes, según sea el caso.
- Para los Viajes Combinados que incluyen transporte en tren*, Ud. tiene la posibilidad de solicitar billetes en papel con la condición de que los solicite al menos 5 (cinco) días antes del inicio del Viaje Combinado. En este caso, se aplicará una tarifa de envío de 17 € por reserva. Tenga en cuenta que se requiere un mínimo de 5 (cinco) días para la entrega de billetes en papel. Si no recibe sus billetes en papel en este plazo, llame a Euro Disney o a su agente de viajes, según sea el caso.
- En caso de daños, quejas o reclamaciones de cualquier índole, la responsabilidad de los transportistas indicados en nuestro catálogo, incluidos los aéreos, así como la de sus representantes, agentes o empleados, se limita al transporte de los pasajeros y de su equipaje, única y exclusivamente como se precisa en sus condiciones de transporte, con arreglo a las convenciones internacionales y/o reglamentos comunitarios que definen su responsabilidad y, en concreto, los Reglamentos 2027/97/EC, 889/2002/EC y 261/2004/EC.
- La compañía de transporte se reserva el derecho, en caso de fuerza mayor, de transportar a sus clientes por otro medio de transporte de su elección con la debida diligencia, sin que esto implique ningún derecho a indemnización para los pasajeros afectados.
Nota: los horarios, así como los tipos de vehículo, se especifican en el catálogo a título indicativo y están sujetos a cambios antes de la conclusión del contrato.
- Por motivos ajenos a nuestra voluntad puede darse un cambio de aeropuerto en París (Roissy CDG u Orly). Por lo tanto, nuestra empresa no será responsable de ningún gasto que resulte de este cambio
- Los descuentos ofrecidos por los transportistas, sea en forma de oferta comercial o de beneficios sociales, no son acumulables con los Viajes Combinados detallados en nuestro catálogo o en la Página web.
- Tome nota que no podemos garantizar que puedan viajar sentados juntos.
- Cuando se incluya el transporte* aéreo en el Viaje Combinado, se requiere la presentación de un documento oficial de identidad o pasaporte válidos (con fotografía) para cada pasajero en el momento de realizar el check-in, incluidos los niños, hayan pagado o no su viaje.
- Euro Disney no se hace responsable si Ud. no realiza el check-in en el lugar de salida del viaje, sea como consecuencia de retraso por su parte, de no haberse presentado, de un retraso en un traslado previo, sea aéreo, ferroviario o terrestre, no organizado por Euro Disney, o si usted no presenta los documentos de identificación y/o sanitarios necesarios para la realización de su viaje. Si se diera esta situación, se tendrá el 100% (cien por cien) del importe total de la reserva, incluido el transporte*.
La huella de carbono de los transportes que le proponemos está disponible en la sección «transporte» de nuestra Página web.

II.1.16 – Pasaportes y visados: requerimientos – Cuestiones sanitarias

II.1.16.1 Pasaportes y visados:

Los ciudadanos de un Estado miembro de la Unión Europea, de un Estado parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo y los ciudadanos suizos deberán estar en posesión de un pasaporte o documento nacional de identidad válido durante sus vacaciones para viajar o realizar visitas en el marco de uno de nuestros Viajes Combinados.

Los ciudadanos de otros países pueden estar sujetos a otras formalidades administrativas según su nacionalidad; pueden consultar sobre las formalidades que les afectan en la página web de France-Visas, accesible en varios idiomas a través de la siguiente dirección: <https://france-visas.gouv.fr/>. Será su responsabilidad cumplir con estas formalidades en la medida que corresponda y cualquier daño o perjuicio que resulte de su falta de cumplimiento con estos requisitos correrá exclusivamente por su cuenta. En concreto, en caso de que no pudiera utilizar los servicios contratados por no haber cumplido con estas recomendaciones, tendremos el derecho de retener los gastos de cancelación previstos en la cláusula II.1.9. Les aconsejamos que cuenten con al menos entre 6 y 8 semanas de plazo antes de sus vacaciones si necesitan realizar tales formalidades, pero deberán consultar la información específica de su situación particular en la página web mencionada anteriormente.

En el momento de la publicación de estos términos y condiciones de reserva, las autoridades francesas no imponen ningún requisito de salud particular para la entrada en Francia. Sin embargo, le recomendamos que consulte cualquier actualización que pueda publicarse antes del inicio de sus vacaciones o estancia visitando la página web de la Oficina de Asuntos Exteriores de Francia (disponible en varios idiomas): <https://www.diplomatie.gouv.fr/es/venir-a-francia/>.

II.1.17 Personas con movilidad reducida y necesidades especiales:

Las vacaciones o estancias en Disneyland® Paris son en general adecuadas para personas con movilidad reducida y existen varios servicios disponibles para satisfacer las necesidades especiales de nuestros clientes. Sin embargo, ciertas actividades y atracciones en Disneyland® Paris están sujetas a restricciones físicas. Para obtener más información, rogamos consulte la sección «Invitados con discapacidades» de la Página web.

En cualquier caso, si uno de los participantes de las vacaciones o estancia sufre problemas de movilidad, una discapacidad o requiere cuidados especiales, rogamos nos informe a nosotros o a su agente de viajes antes de hacer su reserva para que podamos indicarle hasta qué punto es posible abordarlos. Haremos todo lo posible para satisfacer las solicitudes especiales notificadas en el momento de la reserva, pero no podemos garantizarlas a menos que se especifiquen por escrito en su carta de confirmación. En algunos casos, las solicitudes especiales pueden generar gastos adicionales que se le comunicarán.

En el caso de un Viaje Combinado que incluya transporte*, existen restricciones específicas según el medio de transporte. Le invitamos a consultar la página web del transportista o a consultar con su agente de viajes o Euro Disney (en el caso del transporte contratado a través de Euro Disney). En particular, estarán sujetas a la conformidad del transportista las solicitudes relacionadas con el transporte de sillas de ruedas y ayudas a la movilidad. No podemos garantizar dicha conformidad ni el plazo de respuesta, ya que dependerán de cada transportista, pero le comunicaremos inmediatamente la respuesta del transportista en cuanto la recibamos y le proporcionaremos la ayuda necesaria para encontrar soluciones alternativas si es necesario.

II.1.18 Responsabilidad y obligaciones del organizador:

II.1.18.1 Responsabilidad:

El organizador es responsable de la ejecución adecuada de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato, independientemente de si estos servicios deben ser realizados por él mismo o por otros proveedores de viajes

Se precisa que el organizador se beneficia de los límites de responsabilidad establecidos por las convenciones internacionales que limitan las condiciones bajo las cuales debe pagar una compensación un proveedor de servicios que proporciona un servicio de Viaje Combinado. En otros casos en los que el organizador esté obligado a indemnizarle por incumplimiento según estos términos y condiciones de reserva, la compensación a pagar quedará limitada al triple del precio del Viaje Combinado, excepto en el caso de lesiones personales y daños causados intencionalmente o por negligencia.

II.1.18.2 Obligaciones

El organizador está obligado a proporcionar ayuda adecuada al cliente en dificultades sin demora indebida, en particular:

- proporcionando información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular (cuando corresponda), y
- ayudando al cliente a establecer comunicaciones a distancia y a encontrar soluciones alternativas de viaje.

Si la dificultad es provocada intencionalmente por el cliente o por negligencia del mismo, se le podrá facturar el gasto de esta ayuda a un precio razonable que no exceda los costos reales en los que incurra el organizador.

* Transporte contratado a través de Euro Disney

II.2 CONDICIONES ESPECÍFICAS APLICABLES A LOS SERVICIOS INDIVIDUALES

Los Servicios Individuales reservados/solicitados en base a estos términos y condiciones de reserva que se reserven/soliciten directamente a Euro Disney o a través de un agente de viajes o una oficina de venta de entradas, son comercializados, sujetos a disponibilidad, por Euro Disney Vacances S.A.S. cuyos detalles se indican en la cláusula II.1.1.

II.2.1 – Venta por separado de habitaciones de hotel

Las disposiciones de la sección II.1 relativas a los Viajes Combinados también son aplicables a las noches hotel independientes, excluyendo el párrafo introductorio y las cláusulas II.1.1, II.1.2, II.1.13, II.1.15 y II.1.18.

La venta por separado de habitaciones de hotel no está disponible en la fecha de publicación de las presentes Condiciones de Reserva; para saber si este servicio está disponible en la fecha de su reserva, consulte la Página web. Solo algunas agencias de viajes comercializan nuestras noches de hotel disponibles por separado.

II.2.2 Venta de Servicios Individuales que no sean noches de hotel independientes

II.2.2.1 Condiciones de reserva o solicitud

- A través de Euro Disney:

Salvo que se especifique lo contrario, todos nuestros Servicios Individuales se pueden reservar/solicitar por teléfono a través de nuestra Central de Reservas hasta catorce (14) días antes de la fecha prevista de su visita; la mayoría de ellos (en particular las entradas a los Parques de Disney®) también se pueden reservar/solicitar en la Página web, salvo que se especifique lo contrario, hasta las 12 h. (mediodía) GMT del día anterior a la fecha de uso prevista. A menos que se indique lo contrario en el momento de la reserva/solicitud, el número de tickets por reserva/solicitud está limitado a 12 tickets.

- A través de un agente de viajes o una oficina de venta de entradas:

Es posible reservar/solicitar nuestros Servicios Individuales a través de agentes de viajes u oficinas de venta de entradas que ofertan Disneyland® Paris (dependiendo de la oferta disponible). Salvo que se especifique lo contrario, la reserva/solicitud de Servicios Individuales a través de un agente de viajes o una oficina de venta de entradas se puede hacer hasta las 12h. (mediodía) GMT el día anterior a la fecha de uso.

El contrato se formalizará una vez completado el proceso de reserva, tan pronto como se le haya asignado un número de reserva, pero la reserva será definitiva solo cuando se haya pagado el precio total.

II.2.2.2 – Condiciones de pago

Con Euro Disney el coste de los Servicios Individuales deberá abonarse en Euros y en su totalidad en el momento de realizar la reserva o pedido

Los pagos a través de la Central de Reservas pueden efectuarse con Visa, Eurocard/Mastercard, American Express, JCB (a menos que se indique lo contrario en el momento de la reserva o pedido) y los pagos realizados en la Página web pueden efectuarse por cualquiera de los medios de pago indicados en el proceso de reserva / pedido online.

Para reservas o pedidos realizados con una agencia de viajes u oficina de venta de entradas, se aplican los términos de pago de los mismos. Rogamos consulte con ellos.

Cualquier incumplimiento o incidente de pago puede ocasionar la cancelación sin compensación, de la reserva o pedido y, si es necesario, de las entradas,

II.2.2.3 – Reembolso – Cambio - Cancelación

Salvo que se especifique lo contrario, nuestros Servicios Individuales no pueden ser reembolsados, devueltos o intercambiados, en su totalidad o en parte, una vez se haya tramitado la reserva o pedido.

II.2.2.4 – Responsabilidad

Euro Disney, así como su agente de viajes u operador de venta de entradas, si corresponde, proporcionan los Servicios Individuales en calidad de intermediarios para el proveedor de servicios que realiza dichos servicios y, por lo tanto, solo son responsables de la entrega adecuada de los tickets que dan acceso a los Servicios Individuales de acuerdo con los compromisos aquí estipulados.

En caso de que surja un problema relacionado con la ejecución de los Servicios Individuales por parte del proveedor del servicio en cuestión, Ud. deberá ponerse en contacto con este último directamente, en particular Euro Disney Associés S.C.A. en relación con la gestión de Disneyland® Paris

II.2.2.5 – Disposiciones relacionadas con las entradas

II.2.2.5.1 Tipo de entrada entregada:

- En el caso de reservas o pedidos por teléfono en nuestra Central de Reservas, se venden entradas de papel.
- En el caso de reservas o pedidos en la Página web se le entregarán bonos electrónicos («E-Vouchers») que deberán cambiarse por una entrada de papel a su llegada a

Disneyland® Paris, o bien entradas electrónicas ("E-Tickets") que permiten el acceso directo a los torniquetes de parques Disney® o al Servicio Individual que haya reservado / pedido, según la naturaleza del Servicio Individual correspondiente. También podrá solicitar entradas de papel siempre que efectúe su reserva o pedido a más tardar catorce (14) días antes de la fecha prevista para su visita.

Al realizar una reserva/pedido con un agente de viajes o una oficina de venta de entradas, podrá reservar o solicitar E-Tickets que le permitan acceder directamente a los torniquetes del Parque Disney® o al Servicio Individual que haya reservado/pedido, según la naturaleza del Servicio Individual en cuestión, o bien E-Vouchers que deberán intercambiarse por una entrada en papel en Disneyland® Paris.

II.2.2.5.2 Gastos aplicables a la entrega de entradas en papel:

Las entradas de papel reservadas o pedidas a través de Euro Disney se entregarán en la dirección indicada en el momento de la reserva o pedido y se le cargarán 8 € en concepto de gastos de gestión por reserva o pedido. Si las entradas de papel no pueden ser enviadas a la dirección facilitada por Ud. o si nos notifica demasiado tarde que no ha recibido las entradas, nos reservamos el derecho a cobrar el importe anteriormente indicado por la emisión y el envío de billetes duplicados.

II.2.2.5.3 Condiciones de aceptación de las entradas:

Será su responsabilidad asegurarse de que sus entradas estén libres de cualquier deterioro en el momento de su presentación a su llegada a Disneyland® Paris. Podrá imprimir en su propio ordenador los E-tickets y los E-Vouchers que den acceso a los Parques Disney® y a otros Servicios Individuales que haya reservado o pedido directamente con Euro Disney. Será su responsabilidad asegurarse de tener un E-ticket o un E-voucher perfectamente impreso y así evitar el riesgo de que sean rechazados.

En las reservas o pedidos a través de una agencia de viajes o un operador de venta de entradas, su agencia tendrá la obligación de facilitarle un E-ticket o un E-voucher perfectamente impreso y así evitar el riesgo de rechazo. Tendrá que dirigir cualquier queja en relación con el uso de E-tickets o E-vouchers directamente a su agencia o a su operador de venta de entradas.

Está terminantemente prohibido fotocopiar o duplicar E-tickets o E-vouchers. Las entradas (entradas de papel, E-tickets o E-Vouchers) que ya hayan sido utilizadas no serán aceptadas en Disneyland® Paris.

Será necesario llevar el E-ticket o el E-voucher junto con un documento válido de identificación fotográfica para acceder al Servicio Individual correspondiente. Los E-Vouchers se deben intercambiar a su llegada a Disneyland® Paris en el lugar indicado en el bono electrónico por una entrada que permita el acceso directo a los torniquetes de los parques Disney® o por el Servicio Individual que haya reservado o pedido. Cualquier uso fraudulento o intento de uso fraudulento de las entradas en papel, E-tickets o E-vouchers resultará en la incautación de los mismos.

AVISO INFORMATIVO RELATIVO A LOS VIAJES COMBINADOS

Principales derechos en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302

— Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.

— Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.

— Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan ponerse en contacto con el organizador o el agente de viajes.

— Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y en su caso con sujeción al pago de gastos adicionales.

— El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del 8% del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.

— Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una indemnización.

— En circunstancias excepcionales, por ejemplo, en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado sin pagar ninguna penalización. — Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.

— Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos de este, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador no consiga solucionar el problema. 11.12.2015 ES Diario Oficial de la Unión Europea L 326/25

— Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje. — El organizador deberá proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.

— Si el organizador o, en algunos Estados miembros, el minorista incurre en insolvencia, se procederá a la devolución de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurra en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. Cuando Euro Disney Vacances S.A.S. actúa como organizador, ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con d'APST Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de Euro Disney Vacances S.A.S., los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad (APST, 15 avenue Carnot 75017 Paris, France – E-mail : info@apst.travel – Tel.: + 33 (0) 1 44 09 25 35 o + 33 (0) 1 44 09 88 00).

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre: http://www.congreso.es/public_oficiales/L12/CONG/BOCG/A/BOCG-12-A-19-1.PDF.