

Condiciones de viaje SpaDreams

Las condiciones de viaje de SpaDreams regulan la relación legal entre usted y SpaDreams, una marca de FIT Gesellschaft für gesundes Reisen GmbH. Se completan según las disposiciones de los artículos §§ 651a - y del BGB (Código Civil de Alemania) y de los artículos 250 y 252 del EGBGB (Ley de Introducción al Código Civil alemán) y las concretan. Incluso si sólo reserva servicios de viaje individuales (por ejemplo, alojamiento en un hotel, coche de alquiler) y no forman parte de un paquete turístico, SpaDreams le concede voluntariamente la protección de la ley de paquetes turísticos – excepto el certificado de seguro de precio de viaje. Por favor, también consulte la página "Información importante".

1. Cierre del contrato de viaje

1.1 Con su inscripción (verbalmente, por teléfono, correo electrónico, página web) nos ofrece la conclusión vinculante de un contrato de viaje. SpaDreams confirmará inmediatamente la recepción de su reserva. Este acuse de recibo no constituye todavía una confirmación de la aceptación de la orden de reserva. En el momento o inmediatamente después de la conclusión del contrato, recibirá la confirmación de la reserva en un soporte de datos duradero, a menos que tenga derecho a una confirmación de la reserva en papel de acuerdo con el Art. 250 § 6 Abs. 1 Satz 2 EGBGB.

1.2 La inscripción también la realiza usted para todos los participantes que figuran en la inscripción, en la medida en que hayan aceptado la obligación mediante una declaración expresa y por separado. Si el contenido de nuestra confirmación difiere del de la inscripción, se hace una nueva oferta a la que estamos vinculados durante un periodo de diez días. El contrato se cierra sobre la base de esta nueva oferta si usted nos declara su aceptación dentro del plazo vinculante mediante un consentimiento, un pago a cuenta o el pago restante.

2. Pago

2.1 Al reservar un paquete turístico, también recibirá una prueba de seguro de insolvencia (certificado de seguridad) para todos los pagos que deba realizar en el viaje combinado reservado junto con la confirmación de la reserva o la factura. Si sólo reserva un servicio individual, no recibirá un certificado de seguridad.

2.2 Al recibir la confirmación escrita del viaje, debe abonarse un depósito del 20% del precio del viaje. El pago restante debe ser abonada al menos 30 días antes de la salida. Los gastos del seguro de viaje deben pagarse en su totalidad junto con el pago inicial. Los documentos de viaje le serán enviados una vez recibido el pago completo. Para las reservas a corto plazo nos reservamos el derecho de ofrecer sólo el pago con tarjeta de crédito o débito o por domiciliación bancaria.

2.3 Si usted ha dado su consentimiento por escrito para el pago por domiciliación bancaria, los cargos se efectuarán desde su cuenta en los plazos antes mencionadas. Si la domiciliación bancaria de la cuenta de débito o tarjeta de crédito especificada por usted no es posible, SpaDreams tiene derecho a cargar los costes adicionales resultantes (gastos de devolución) por la cantidad de 10€.

2.4 SpaDreams no cobra comisiones por los medios de pago habituales (transferencia bancaria, domiciliación bancaria SEPA, MasterCard, Visa, etc.). Cuando pague en divisas distintas del Euro, o utilizando métodos de pago no estándar como American Express y otros similares, pueden aplicarse comisiones

de transacción, cuyo importe, por supuesto, le informaremos antes del pago.

2.5 En caso de incumplimiento de los plazos de pago, y aunque SpaDreams se encuentre en condiciones de prestar adecuadamente el servicio contractual y haya cumplido con sus obligaciones de información legal y no exista ningún derecho legal o contractual de retención del cliente, SpaDreams tiene derecho a rescindir el contrato de viaje después de un recordatorio con el establecimiento de un plazo de pago, y a cobrarle los costes de rescisión de acuerdo con la sección 5.1.

3. Servicios contractuales y precios

3.1 El alcance de los servicios contractuales se deriva de las descripciones de viaje y de servicios de SpaDreams y de la información a ellos referida en la confirmación de viaje. Los precios están - a menos que se indique explícitamente lo contrario - en Euros por persona. Los acuerdos adicionales que cambien el alcance de los servicios contractuales requieren la confirmación expresa de SpaDreams. Los proveedores de viajes (por ejemplo, las agencias de viajes) y los proveedores de servicios (por ejemplo, los hoteles) no están autorizados a contraer compromisos u otras obligaciones.

3.2 Los folletos locales y de hoteles que no sean publicados por SpaDreams no son vinculantes para SpaDreams ni para nuestra obligación de servicio, a menos que se hayan convertido en el objeto de la descripción del viaje o del contenido de la obligación de servicio de SpaDreams mediante acuerdo expreso con usted.

3.3 Antes de la salida, por favor, compruebe cuánto equipaje gratuito y cuánto peso de equipaje se permite en la tarifa de vuelo que ha reservado. Si los límites de equipaje reservados no son suficientes para usted, puede reservarlos a través de SpaDreams mediante un recargo hasta 1 día antes de la salida.

4. Cambios en los servicios después de la celebración del contrato

4.1 Se permiten cambios en el contenido acordado del contrato de viaje, antes del viaje, como por ejemplo; cambios en los horarios de los vuelos, cambios en el programa que sean necesarios después del cierre del contrato y que no hayan sido provocados de mala fe por SpaDreams, siempre que los cambios o desviaciones no sean significativos y no afecten al diseño general del viaje reservado. SpaDreams le informará de los cambios o alteraciones en los servicios mediante un soporte de datos permanente (por ejemplo, correo electrónico) de forma clara, comprensible y resaltada tan pronto como se conozca el motivo del cambio.

4.2 En caso de que se produzca un cambio significativo en una característica esencial de

un servicio de viaje o una alteración de los requisitos especiales del cliente que hayan pasado a formar parte del contrato de viaje, usted tiene derecho a aceptar el cambio, a rescindir el contrato de viaje de forma gratuita, o a exigir la participación en un viaje de sustitución dentro de un plazo razonable establecido por SpaDreams, siempre que SpaDreams le haya ofrecido dicho cambio. Si no responde a este mensaje o no responde dentro del plazo establecido, el cambio notificado se considerará aceptado.

4.3 En caso de los viajes en grupo, SpaDreams tiene derecho a sustituir al profesor de yoga/responsable del seminario indicado en la confirmación del viaje. Esto se aplica en particular a las ausencias por enfermedad.

5. Desistimiento por parte del cliente

5.1 Puede retirarse del viaje en cualquier momento antes del inicio del mismo. La recepción de la declaración de cancelación por nuestra parte o por parte de la agencia de viajes encargada de la reserva es decisiva. El desistimiento tiene que realizarse por escrito. La no salida del viaje se considera generalmente como una cancelación. En caso de rescisión del contrato de viaje/hotel o de no iniciar el viaje, SpaDreams pierde el derecho al precio del viaje. En cambio, SpaDreams puede exigir una compensación adecuada por los servicios de viaje realizados y por sus gastos, a condición de que SpaDreams no se responsabiliza por cancelaciones en circunstancias extraordinarias que ocurran en el destino o en las intermediaciones y que perjudiquen significativamente la realización del viaje combinado o el transporte de personas al destino. Tales circunstancias son inevitables y extraordinarias si no están bajo el control de SpaDreams y sus consecuencias no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las precauciones razonables.

Si se produce el desistimiento por parte del cliente antes del inicio del viaje, SpaDreams tiene el derecho a elegir entre la compensación que considere apropiada específicamente determinada (§ 651h Abs. 2 BGB) y la siguiente compensación global. Si SpaDreams decide escoger dicha compensación global, la compensación se calculará de la siguiente manera después de la fecha de recepción utilizando la siguiente escala de cancelación:

Paquetes turísticos con llegada independiente

- hasta 30 días antes de la salida 25%
- hasta 22 días antes de la salida 30%
- hasta 15 días antes de la salida 45%
- hasta 8 días antes de la salida 60%
- hasta 4 días antes de la salida 70%
- hasta 2 días antes de la salida 85%
- a partir del día anterior a la salida y si el viaje no ha comenzado: 90%

Paquetes con vuelos / Reserva solo de vuelos

- hasta 50 días antes de la salida 30%
- hasta 22 días antes de la salida 40%
- hasta 15 días antes de la salida 55%
- hasta 8 días antes de la salida 70%
- hasta 4 días antes de la salida 80%
- hasta 2 días antes de la salida 90%
- a partir del día anterior a la salida y si el viaje no ha comenzado: 95%

Servicios turísticos individuales

- Hasta 30 días antes de la salida 25%
- hasta el día 22 antes de la salida 30%
- hasta 15 días antes de la salida 45%
- hasta el octavo día antes de la salida 60%
- hasta el 4º día antes de la salida 70%
- hasta el segundo día antes de la salida 85%
- desde el día anterior al inicio del viaje 90%

Le recomendamos que contrate un seguro de anulación de viaje que cubra estos gastos de anulación en el marco de las condiciones de su seguro.

5.2 Su derecho legal a proporcionar un participante sustituto para los viajes combinados, que ocupará su lugar con todos los derechos y obligaciones del contrato de viaje combinado, no se verá afectado por las condiciones anteriores. En cualquier caso, dicha declaración se realizará a tiempo si la recibimos siete días antes del inicio del viaje a través de un soporte de datos permanente (por ejemplo, correo electrónico). SpaDreams puede objetar que el tercero no cumpla con los requisitos de viaje contractuales. Al nombrar un reemplazo, debemos cobrarle los costes adicionales incurridos. Además, cobramos una tasa de gestión de 30€ por viajero por el esfuerzo adicional. En caso de transferencia del contrato, el cliente del viaje inscrito inicialmente y el participante sustituto serán responsables solidariamente del precio del viaje y de los costes adicionales en que incurra el tercero.

5.3 Si se establecen diferentes condiciones de cancelación y reserva para ofertas y servicios especiales, éstas tendrán prioridad.

5.4 En cualquier caso, se le permite demostrar que la indemnización adecuada a la que tiene derecho SpaDreams es significativamente inferior a la suma global de indemnización reclamada.

5.5 Si SpaDreams está obligado a reembolsar el precio del viaje como resultado de una rescisión, lo haremos inmediatamente, pero en cualquier caso dentro de los 14 días siguientes a la recepción de la declaración de rescisión.

6. Gastos de transferencia/adicionales

6.1 El cliente no tiene derecho a cambiar la fecha, el destino, el lugar de salida, el alojamiento o el transporte después del cierre del contrato. Si desea cambiar su reserva, SpaDreams le cobrará la misma cantidad que le habría cobrado en el momento del cambio por una cancelación de acuerdo con la sección 5. Con cambios menores, que causan sólo costes pequeños como, por ejemplo, el cambio del suministro de alimentos o la ampliación del alcance de los servicios, SpaDreams puede renunciar a la tasa de

cancelación en casos individuales y sólo cobrar una tasa de tramitación de 30€.

6.2 Si SpaDreams incurre en costes adicionales por servicios contractuales (por ejemplo, para la obtención de visados) durante la preparación o ejecución del viaje debido a circunstancias de las que el cliente es responsable, SpaDreams podrá exigir el reembolso de los gastos por parte del cliente. Esto incluye, por ejemplo, costes adicionales debidos a un cambio de billete si falta el nombre del cliente o es incorrecto.

7. Servicios no utilizados

Si usted no toma servicios de viaje individuales como resultado de un viaje de regreso prematuro o por otras razones imperiosas en una reclamación por razones atribuibles a usted, no hay derecho a un reembolso prorrateado del precio del viaje, en la medida en que usted no hubiera tenido derecho a tales razones de acuerdo con las regulaciones legales a la renuncia libre o a la notificación. Sin embargo, SpaDreams se esforzará en tal caso por obtener el reembolso de los gastos ahorrados por parte de los proveedores de servicios.

8. Renuncia y terminación por parte de SpaDreams

8.1 SpaDreams podrá rescindir el contrato de viaje combinado sin previo aviso si el viajero, a pesar de nuestra advertencia, perturba de forma permanente la ejecución del viaje o si se comporta de forma contraria al contrato hasta el punto de que esté justificada la rescisión inmediata del contrato. Esto no se aplica si el incumplimiento del contrato se debe a un incumplimiento de la obligación de información por parte de SpaDreams.

8.2 En caso de cancelación, SpaDreams se reserva el derecho al precio del viaje; sin embargo, SpaDreams debe tener en cuenta el valor de los gastos ahorrados, así como los beneficios que SpaDreams obtiene de otro uso de los servicios no utilizados, incluidos los importes acreditados por los proveedores de servicios a SpaDreams.

8.3 SpaDreams sólo podrá rescindir el contrato de viaje combinado más tardar 21 días antes de la salida, si no se ha alcanzado el número mínimo de participantes en el caso de que SpaDreams haya cuantificado el número mínimo de participantes antes de la celebración del contrato y haya indicado el momento en el que usted debe recibir la declaración antes del inicio del viaje acordado contractualmente e indique el número mínimo de participantes y el último período de rescisión en la confirmación del viaje. La anulación se le explicará a más tardar el día indicado en la información precontractual y en la confirmación de viaje. Si el viaje no se realiza por este motivo, SpaDreams lo hará inmediatamente, pero en cualquier caso dentro de los 14 días siguientes a la recepción de la declaración de desistimiento, reembolsando sus pagos al precio del viaje.

9. Requisitos de participación del cliente

9.1 Si el viaje no se realiza de acuerdo con el contrato, usted puede exigir una solución dentro de un plazo razonable. Esto requiere de su participación - sin perjuicio de nuestra obligación primaria de realización. Por lo tanto, usted está obligado a hacer todo lo que se pueda esperar razonablemente para remediar

el problema y mantener los posibles daños tan bajos como sea posible o evitarlos por completo. Usted está obligado a notificarnos cualquier defecto sin demora: puede ponerse en contacto con SpaDreams en el teléfono: +34 911 23 85 55, Fax: +49 (0)69 405885-903, por correo electrónico a info@spadreams.es. También le informaremos sobre nuestra disponibilidad en los documentos de viaje. Si no pudiéramos subsanar el defecto debido a una omisión culpable, no podrá hacer valer sus derechos a una reducción de precio según el § 651 m ni sus derechos a una indemnización por daños y perjuicios según el § 651n del BGB.

9.2 SpaDreams puede rechazar la reparación si requiere un esfuerzo desproporcionado o es imposible. Si el remedio es posible con un esfuerzo razonable y no es proporcionado por SpaDreams dentro del período, puede remediarlo usted mismo y exigir una compensación por los gastos necesarios.

9.3 Si desea rescindir el contrato debido a una falta de servicios que dificulte considerablemente el viaje, deberá fijar con antelación un plazo razonable. Esto se aplica únicamente si la solución es imposible o es rechazada por SpaDreams, o si la rescisión inmediata del contrato está justificada por un interés especial por su parte y reconocible por SpaDreams.

9.4 Los operadores turísticos, otros representantes locales o los proveedores de servicios no están autorizados o son plenipotenciarios para hacer valer reclamaciones de reducción o compensación con efecto contra SpaDreams. Usted está autorizado a rescindir el contrato de viaje a través de SpaDreams.

9.5 En caso de daños, pérdida de equipaje o retrasos en la entrega durante el transporte aéreo, le recomendamos encarecidamente que lo comunique inmediatamente a la compañía aérea responsable mediante un informe de daños (PIR). Por lo general, las aerolíneas rechazan reembolsos si no se ha completado la notificación de daños. En caso de pérdida de equipaje, la reclamación deberá notificarse en un plazo de 7 días, y en caso de retraso en un plazo de 21 días a partir de la entrega. La pérdida, daño o extravío del equipaje debe ser reportado inmediatamente al operador turístico, al representante local o a SpaDreams (ver también 10.1.).

9.6 Las restricciones físicas (por ejemplo, discapacidad para caminar/ necesidad de una silla de ruedas), enfermedades (en particular, enfermedades infecciosas), falta de capacidad de curación u otras restricciones que puedan perjudicar el transporte, el alojamiento o los tratamientos/curas locales y, por lo tanto, deben notificarse a SpaDreams antes de la finalización de una reserva. A la hora de evaluar la deficiencia, las actitudes y condiciones culturales del país objetivo son decisivas. Sólo si usted cumple con la obligación de informarnos podemos garantizarle que no hay complicaciones o impedimentos en el proceso de viaje.

9.7 Debe informar a SpaDreams si no ha recibido los documentos de viaje requeridos dentro del período especificado por SpaDreams.

10. Limitación de responsabilidad

10.1 Nuestra responsabilidad contractual por daños que no sean corporales y que no hayan

sido causados de forma intencionada se limita a tres veces el precio del viaje. Las posibles reclamaciones según los acuerdos internacionales no se ven afectadas.

10.2 SpaDreams no se hace responsable de interrupciones del servicio, daños personales y daños materiales en relación con servicios que se organizan meramente como servicios externos (por ejemplo, excursiones) si estos servicios están explícita y claramente marcados como servicios externos en la descripción del viaje y en la confirmación de la reserva, indicando la parte contratante acordada, de forma que se reconozca que no forman parte del viaje del operador turístico y que fueron seleccionados por separado para el viajero. Los artículos 651b, 651c, 651w y 651y del BGB no se ven afectados por ello. No obstante, SpaDreams será responsable en el caso y en la medida en que la violación de las obligaciones de información, aclaración u organización haya causado daños al viajero.

11. Prescripción en caso de reserva de servicios de viaje individuales

Las reclamaciones por daños y perjuicios contra SpaDreams en el caso de reservas de servicios de viaje individuales están sujetas al plazo de prescripción legal de acuerdo con los artículos §§ 195, 199 BGB. Las reclamaciones de indemnización contra el cliente por cambio o deterioro de los objetos alquilados (por ejemplo, coche de alquiler, apartamento de vacaciones) prescriben a los seis meses en el caso de la reserva de servicios de viaje individuales. Este período comienza en el día en que el viaje debería terminar según contrato.

12. Pasaporte, visado y normativa sanitaria

12.1 SpaDreams informará a los viajeros que hayan reservado un viaje combinado sobre los requisitos generales de pasaporte y visado, así como sobre las formalidades de la policía sanitaria del país de destino, incluidos los plazos aproximados para la obtención de los visados necesarios antes de la celebración del contrato, así como sobre cualquier cambio en los mismos antes del comienzo del viaje. Si no se ha proporcionado ninguna información especial, asumimos que usted es un ciudadano del país de residencia; en el caso de otra ciudadanía u otras circunstancias especiales (por ejemplo, doble ciudadanía), por favor infórmenos.

12.2 Usted es responsable de obtener y llevar consigo los documentos de viaje necesarios, las vacunas necesarias y el cumplimiento de las normas aduaneras y de cambio de divisas. Las desventajas que surjan del incumplimiento de estas regulaciones, por ejemplo, el pago de los costos de retiro, correrán a su cargo. Esto no se aplica si SpaDreams le ha informado de forma culpable, insuficiente o incorrecta. SpaDreams no es responsable de la emisión oportuna y el acceso a los visados necesarios por parte de la representación diplomática respectiva si usted o los viajeros han encargado a SpaDreams la adquisición, a menos que SpaDreams haya violado sus propias obligaciones.

13. Compañía aérea operadora

De conformidad con el Reglamento de la UE relativo a la información a los pasajeros sobre

la identidad de la compañía aérea operadora, SpaDreams está obligada a obtener información sobre la identidad de la compañía aérea operadora y sobre todos los servicios de transporte aéreo que se prestarán como parte del viaje reservado en el momento de la reserva. Si la compañía aérea operadora aún no ha sido determinada en el momento de la reserva SpaDreams está obligada a indicarle la(s) compañía(s) aérea(s) que probablemente operará(n) el vuelo. Tan pronto como SpaDreams sepa qué compañía aérea operará el vuelo, SpaDreams le informará. Si cambia la primera aerolínea operadora SpaDreams le informará de este cambio. La lista de compañías aéreas a las que se ha prohibido operar en la UE ("Lista negra") está disponible en:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32017R2215>

14. Protección de datos

Todos los datos personales que usted proporciona a SpaDreams para el procesamiento de su viaje están protegidos contra el uso indebido de acuerdo con la Ley Federal de Protección de Datos. Se aplica la información de protección de datos a la que se puede acceder en <https://www.spadreams.es/proteccion-datos-spadreams/>.

15. Otros asuntos

15.1 El derecho alemán se aplica exclusivamente a toda la relación jurídica y contractual entre el cliente y SpaDreams, una marca de Fit Reisen GmbH. En la medida en que el derecho alemán no sea aplicable fundamentalmente a la responsabilidad de SpaDreams en acciones legales entabladas por el cliente contra SpaDreams en el extranjero, se aplicará el derecho alemán en lo que respecta a las consecuencias legales, en particular con respecto al tipo, alcance e importe de las reclamaciones del cliente.

15.2 Para todos los conflictos legales entre el cliente y el touroperador, el lugar de jurisdicción es Fráncfort. Esto también se aplica en el caso de presentar reclamaciones mediante demanda judicial.

15.3 Las disposiciones anteriores no se aplican, a) si en la medida en que las disposiciones de los acuerdos internacionales que no son vinculantes contractualmente y que deben aplicarse al contrato de viaje entre el cliente y SpaDreams dan lugar a otra cosa a favor del cliente o si en la medida en que las disposiciones en el Estado miembro de la UE del que el cliente es miembro son más favorables para el cliente que las siguientes disposiciones o las correspondientes regulaciones alemanas que se aplican al contrato de viaje.

15.4 SpaDreams señala, en relación con la legislación sobre resolución de litigios en materia de consumo, que no participa en una resolución voluntaria de litigios en materia de consumo. En caso de que, después de la impresión de estas condiciones de viaje, sea obligatorio para SpaDreams la resolución de un litigio de consumo, el operador turístico informará de ello al cliente de forma adecuada. SpaDreams se remite a la plataforma europea de resolución de litigios en línea <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

para todos los contratos de viaje celebrados en el marco de transacciones jurídicas electrónicas.

15.5 Además, se aplican las disposiciones legales relativas a los viajes organizados por SpaDreams, en particular el artículo 651a y siguientes del Código Civil Alemán (BGB), en la medida en que el derecho alemán sea aplicable al contrato. Los detalles del folleto de viaje se corresponden con el estado de impresión, aunque también pueden producirse errores incluso con el mayor cuidado. Por lo tanto, es posible realizar cambios unilaterales por parte SpaDreams siempre y cuando no se haya celebrado ningún contrato entre SpaDreams y el cliente. Los extractos o la reimpresión completa o la adopción de contenidos, en particular fotografías o material pictórico, requieren el permiso expreso y por escrito de SpaDreams. Los derechos de terceros también podrían ser violados en este caso.

15.6 La nulidad de disposiciones individuales no implica la nulidad de la totalidad del contrato de viaje.

15.7 Los errores de impresión y de cálculo evidentes dan derecho al operador turístico a impugnar el contrato de viaje. Toda la información se encuentra actualizada a fecha de junio de 2023.

Organizador Tour Operador:

SpaDreams, una marca de FIT Gesellschaft für gesundes Reisen mbH

Ferdinand-Happ-Str. 28

60314 Fráncfort del Meno

Teléfono +34 911238555

Fax +49 (0) 69 40 58 85-12, -22

E-Mail: info@spadreams.es

Web: www.spadreams.es

Dirección general:

Dr. Nils Asmussen, Jan Seifried, Claudia Wagner

Inscripción al registro mercantil: Frankfurt/Main HRB 14905

Última actualización: junio 2023