

1. PROCESO DE RESERVA ONLINE

La persona que efectúa la reserva debe ser mayor de 18 años y es responsable de seguir todos los pasos del sistema de reserva online, asegurarse de que todos los datos aportados son correctos y completos y realizar el pago en su totalidad.

Una vez formalizado el contrato con TRANSFER ERKAITAND S.L.U, la empresa realizará todos los trámites necesarios para organizar los servicios solicitados.

El contrato será vinculante para las partes solamente cuando usted reciba su comprobante de traslado por correo electrónico. En el caso que el operador de transporte no pueda prestar el servicio solicitado el cliente será informado y el importe total se reembolsará utilizando el mismo sistema usado para el pago, quedando la empresa liberada de cualquier otra obligación para con el cliente.

El cliente deberá confirmar la recepción de nuestras notificaciones. En el caso de no recibir confirmación de la recepción del correo electrónico, los registros almacenados en nuestro servidor de correo se considerarán prueba suficiente de la recepción.

Nuestro mensaje de confirmación de cobros y pagos realizados por el cliente no se considerará como prueba de existencia de un contrato vinculante.

Deberá imprimir y tener listos los comprobantes de reserva para presentarlos al operador de transporte de manera que el conductor pueda examinarlos. Si el titular de la reserva no presenta el comprobante, es posible que el operador de transporte no preste el servicio. Le recomendamos que imprima y lleve consigo todas las comunicaciones mantenidas con la empresa además del comprobante de traslado.

Queda expresamente prohibido a las personas menores de edad solicitar servicios a la empresa, y sus padres, tutores o responsables legales deberán contactarnos inmediatamente en el caso que un menor haya reservado un servicio con nosotros para proceder a su cancelación. Los menores siempre deberán viajar en compañía de un pasajero adulto.

2. PAGO

Aceptamos los medios de pago más extendidos, como tarjetas de crédito (American Express, MasterCard/Diners International, Visa), tarjetas de débito (Visa/Delta, Visa/Electron), transferencia bancaria y PayPal. El uso de PayPal solamente es posible para reservas con un importe mínimo y el cliente asume los correspondientes gastos de administración.

El cargo se realizará en Euros y las herramientas de consulta del tipo de cambio se ofrecen solamente a título informativo.

3. CAMBIOS

La información contenida en el comprobante de traslado incluye el destino reservado, el punto de recogida y la dirección del alojamiento. Cualquier cambio que afecte a este o a otros datos deberá comunicarse por correo electrónico a la dirección reservas@transfermarbell.com con anterioridad a la fecha de la prestación del servicio, y

solo se considerará efectivo una vez comprobado con el operador de transporte y confirmado al cliente por correo electrónico.

El cliente asume cualquier incremento en el coste del servicio debido a un cambio en la reserva. El primer cambio no acarreará gastos de administración adicionales. Más allá de este primer cambio la empresa podrá cargar 15€ de gastos de administración por cada cambio adicional. No se reembolsará ningún importe para los cambios realizados en menos de 48 horas.

Una vez el contrato se haya formalizado, el cliente deberá notificar a nuestro servicio de Atención al Cliente cualquier error detectado con un mínimo de 48 horas de antelación respecto al servicio de traslado correspondiente. Las notificaciones recibidas con menos de 48 horas de antelación respecto al servicio de traslado darán derecho a la empresa a cancelar el contrato sin penalización alguna.

4. CANCELACIONES POR PARTE DEL CLIENTE

Cualquier cancelación del contrato deberá realizarse por escrito mediante correo electrónico dirigido a nuestro departamento de Atención al Cliente. Pueden cancelarse tanto servicios de traslado por separado como una reserva completa que incluya más de un servicio.

En caso de recibir su solicitud de cancelación con más de 48 horas de antelación respecto a la hora de recogida del servicio de traslado que desea cancelar, se le reembolsará el importe íntegro correspondiente a este traslado. No se reembolsará ningún importe en caso que la cancelación se produzca con menos de 48 horas de antelación respecto de la hora prevista para el servicio de traslado que desea cancelar. En este caso le mandaremos un correo electrónico con la confirmación de la cancelación para que pueda utilizarla para reclamar el importe ante su tour operador, línea aérea o compañía de seguros.

5. CAMBIOS Y CANCELACIONES POR NUESTRA PARTE

Si el operador de transporte se ve obligado a realizar algún cambio significativo en las condiciones del servicio, o a cancelar el servicio, le informaremos a la mayor brevedad posible.

Haremos todo lo posible para respetar tus preferencias acerca del vehículo escogido; sin embargo puede que el vehículo sea sustituido por uno de mayor capacidad o múltiples vehículos dependiendo de la disponibilidad. Si el cambio supone una rebaja en la categoría o en el tamaño del vehículo para los cuales disponemos de una tarifa más económica, la diferencia de precio le será reembolsada.

En casos extraordinarios podemos vernos en la necesidad de cancelar su reserva. Se le reembolsará el importe íntegro de la reserva y este reembolso cubrirá todas las obligaciones hacia el cliente derivadas de dicha cancelación. En todo caso, haremos los esfuerzos necesarios para encontrar alternativas viables a cualquier reserva confirmada que debamos cancelar.

5. SILLAS PARA NIÑOS

Todos nuestros operadores de transporte cumplen con la legislación vigente. Si usted reserva un traslado privado le recomendamos que por razones de seguridad utilice un

elevador o silla de bebé para los pasajeros menores de 12 años o con una altura inferior a los 135 cm. Durante el proceso de reserva tendrá la oportunidad de reservar sillas de niños o elevadores en la mayoría de destinos.

Es responsabilidad del titular de la reserva comprobar que el sistema de retención es compatible con el vehículo y que se coloca de manera correcta. La empresa no será responsable de ningún incidente derivado de un mal uso, o de una instalación incorrecta del sistema de retención.

Si desea viajar con su propia silla de bebé o elevador y usted ha reservado un traslado privado, deberá comunicarnos esta circunstancia antes de iniciar el viaje. Tenemos que asegurar que el vehículo utilizado por el operador de transporte es compatible con la silla. Para los servicios de grupos se utilizan en la mayoría de ocasiones minibuses o autocares y en estos vehículos no es posible utilizar sillas de niños.

Haremos todo lo posible para asegurar que el operador de transporte ofrece la silla o elevador cuando haya sido reservado. Puede haber ocasiones en que la silla reservada no esté disponible. En esos casos, usted tendrá derecho a la devolución del importe abonado por la reserva de la silla. Si no hay sillas disponibles, los niños mayores de tres años deberán utilizar un cinturón de seguridad. Los niños menores de tres años podrán viajar sin sistema de retención pero obligatoriamente en los asientos traseros del vehículo.

6. TARIFAS PARA NIÑOS

Todos los niños y bebés, independientemente de su edad, se tendrán en cuenta para determinar la capacidad del vehículo a utilizar, y por lo tanto deben ser introducidos en el número total de pasajeros en el momento de realizar la reserva.

7. RESERVA DE PARADA ADICIONAL

Durante el proceso de reserva tendrá la posibilidad de reservar una parada adicional por si necesita recoger o devolver unas llaves o si su grupo está repartido entre más de un alojamiento. La dirección de la parada adicional debe estar ubicada en el mismo destino que la parada principal. La duración máxima de esta parada adicional será de 5 minutos.

Tarifas por parada adicional:

15 minutos: 6 €

30 minutos: 12 €

45 minutos: 18 €

60 minutos : 24 €

8. SEGURO DE VIAJE

Recomendamos encarecidamente que contrate un seguro de viaje adecuado a sus necesidades. Por favor, lea con atención el contrato e imprima la documentación para poder llevarla consigo cuando viaje. Un seguro de viaje adecuado le protegerá frente a una serie de riesgos que quedan fuera de nuestro control.

9. NUESTRA RESPONSABILIDAD

En el caso de incumplir estas condiciones seremos responsables solamente por aquellos daños o perjuicios que sean consecuencia atribuible a nuestro incumplimiento o a nuestra negligencia, y como máximo por el importe total pagado por usted. No somos responsables de daños y perjuicios que no nos sean directamente atribuibles o de aquellos producidos por accidente, fuerza mayor o que tengan su causa en exigencias legales o administrativas.

No nos responsabilizamos de incidentes que ocurran durante la prestación del servicio, en concreto enfermedades, daños personales o muerte, a no ser que sean consecuencia directa de nuestra negligencia.

Esto significa que, de acuerdo con estas condiciones, podemos aceptar responsabilidad si, por ejemplo, el pasajero fallece o sufre daños personales o si el servicio de traslado no se presta tal como se contrató o se presta de manera deficiente como resultado de nuestra incapacidad o de la incapacidad de nuestros empleados o de la incapacidad de nuestros operadores de transporte para prestar el servicio de transporte que usted contrató usando los conocimientos y la profesionalidad razonables. Tenga en cuenta que es responsabilidad suya demostrar esa falta de conocimientos y profesionalidad si desea presentar una reclamación contra la empresa.

Además, sólo seremos responsables de lo que nuestros empleados y operadores de transporte hagan o dejen de hacer mientras actúan en el marco de su desempeño profesional (para los empleados) o realizando los trabajos que les hemos solicitado (para los operadores de transporte).

Ningún apartado de estas Condiciones Generales limita o excluye:

- a. nuestra responsabilidad ante usted en caso de muerte o daños personales derivados de nuestra actuación negligente.
- b. cualquier otro derecho del que usted sea titular como consumidor y usuario y que por ley no pueda ser excluido o limitado.

Quedamos completamente exentos de cualquier responsabilidad en el caso que el cliente contrate directamente un servicio con el operador de transporte.

No podemos garantizar al cien por cien la exactitud de los contenidos de este sitio web. La eventualidad de que la página esté afectada por un virus informático no se puede descartar. De todas maneras, pondremos todo de nuestra parte para rectificar cualquier error que nos sea comunicado en el menor tiempo posible. Si debido a uno de estos errores se realiza una reserva con un precio erróneo o con una promoción equivocada, nos reservamos el derecho a rescindir el contrato sin necesidad de compensar al cliente.

10. FUERZA MAYOR

No se nos podrá considerar responsables en el caso que el cumplimiento de nuestras obligaciones o las del operador del transporte se vea impedido o afectado directa o indirectamente por o como resultado de un evento de fuerza mayor o de cualquier circunstancia más allá de nuestro control incluyendo, entre otros, casos como fenómenos meteorológicos extremos, desastres naturales, terrorismo, accidentes de terceros a lo largo del itinerario del traslado, controles policiales, congestiones extraordinarias de tráfico o huelgas.

Cualquier contacto relacionado con posibles cambios en los datos de la reserva deberá solicitarse a través de correo electrónico.

11. SERVICIOS DE TRANSPORTE

Ofrecemos una gama de servicios acordados con los operadores de transporte. Se trata de servicios de transporte privado.

No podemos garantizar el itinerario exacto hasta el destino escogido y la ruta de Google maps mostrada en nuestro sitio web tiene solamente valor informativo. Ponemos nuestro máximo esfuerzo para asegurar que las horas de recogida se respeten escrupulosamente pero no podemos garantizarlas.

Es tu responsabilidad comprobar la hora de recogida establecida y asegurarte de que llegas al aeropuerto, estación o puerto con tiempo suficiente para hacer el check in o cualquier otra preparación para tu viaje.

El operador de transporte le recogerá y le dejará tan cerca como sea posible de las direcciones proporcionadas. Si el acceso a través de un itinerario habitual está cerrado por causas meteorológicas, accidentes de tráfico, etc, el operador de transporte tomará, de acuerdo con su solicitud expresa, un itinerario alternativo para llegar al destino acordado.

Todos los servicios de transporte contratados están cubiertos por la póliza de responsabilidad civil del operador de transporte o de la empresa subcontratada por este.

12. EQUIPAJE PERMITIDO / CAPACIDAD

Los vehículos utilizados para traslados privados disponen de capacidad para como mínimo 1 bulto o maleta por plaza de pasajero con unas medidas máximas combinadas de 158 cm (largo + ancho + alto) por bulto. En el momento de realizar la reserva debe informarnos del equipaje a transportar. No es necesario declarar bultos más pequeños que puedan ser ubicados en el reposapiés del pasajero como cámaras fotográficas, bolsos o mochilas pequeñas. El pasajero se hará responsable de cualquier coste en que se incurra en caso de necesitar vehículos adicionales para el transporte de equipaje no declarado.

Tu aceptación del Contrato propuesto y de los Términos y condiciones se considera un acuerdo tácito en el que bajo ninguna circunstancia incluirás en tu equipaje ni en los objetos personales objetos que contravengan la legislación del país en el que se presta el servicio (armas de fuego, etc.) ni los que puedan ser perjudiciales para terceros, ni objetos de tamaño, peso, caducidad o fragilidad excesivos.

El transporte del equipaje y otros objetos personales corre por su cuenta y riesgo y en ningún caso seremos responsables de posibles daños o pérdidas. Este riesgo de daño o pérdida debería ser cubierto mediante la contratación de un seguro por parte del cliente antes del inicio del viaje.

13. SU RESPONSABILIDAD

Formalizando este contrato usted implícitamente declara que: Es mayor de edad y está en pleno uso de sus facultades mentales y que por lo tanto está capacitado para asumir las responsabilidades legales que se derivan del presente acuerdo. Es consciente del alcance de los servicios que son objeto de este contrato, de la información referente a la empresa y del contenido de estas Condiciones Generales. Así mismo declara que las tarjetas de crédito o débito que utiliza son de su titularidad y que disponen de fondos suficientes para cubrir el importe del servicio. Entiende que debe notificarnos a la mayor brevedad posible de cualquier modificación de los datos que nos ha proporcionado.

Los servicios se prestarán de acuerdo con las informaciones especificadas en el comprobante de traslado enviado por correo electrónico. Es su responsabilidad proporcionar direcciones completas y correctas para los puntos de recogida y destino en el momento de realizar la reserva. Igualmente forma parte de sus responsabilidades imprimir y revisar la exactitud del comprobante de traslado. Si los datos contenidos en el comprobante son incorrectos deberá ponerse en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente de manera inmediata para su rectificación. Durante el proceso de reserva, ponga especial atención en asegurar que todos los campos obligatorios, marcados con un asterisco (*), han sido rellenados correctamente. No nos hacemos responsables de reservas que sea imposible llevar a cabo y no se realizarán reembolsos por dichas reservas.

Solo usted es responsable de aportar la documentación necesaria para el cruce de fronteras. No asumimos ninguna responsabilidad y nos negamos a incurrir en costes suplementarios causados por la no aportación de dichos documentos o por el incumplimiento de las normativas aduaneras, policiales, fiscales o administrativas de los países a los que se pretenda acceder. El comprobante de traslado no es un documento válido para obtener un visado de entrada.

En caso que la empresa se vea obligada a abonar un depósito o una multa a las autoridades de otros países como consecuencia de que el cliente incumpla las leyes, normativas u otros requisitos de los países en los que pretenda entrar o salir o que pretenda cruzar, el cliente asumirá toda la responsabilidad de reembolsar a la empresa. Nos reservamos el derecho de retener cualquier cantidad que nos haya sido abonada hasta que el cliente demuestre que ha reembolsado el importe correspondiente a dichas multas, cargos, etc.

Nos reservamos el derecho y usted aceptando estas condiciones nos autoriza a realizar cargos en su tarjeta de crédito o débito por daños producidos en el vehículo (incluyendo por ejemplo una limpieza a fondo) o por objetos que hayan desaparecido del vehículo.

Nos reservamos el derecho a no aceptar más reservas de un cliente que haya provocado un incidente importante o incidentes de manera repetida.

14. DERECHO DE ADMISIÓN / CONDUCTA DEL USUARIO

Por el hecho de formalizar este contrato usted de manera tácita concede a la empresa y al operador de transporte el derecho a denegar el servicio a cualquier pasajero que, según el criterio del conductor, se encuentre bajo la influencia del alcohol o estupefacientes y a aquellos cuya conducta pueda considerarse peligrosa para el conductor del vehículo, para terceros o para ellos mismos.

No se permite llevar bebidas alcohólicas en los vehículos del operador de transporte para el consumo durante el viaje. Esta prohibición también se aplica a los narcóticos.

Está prohibido fumar en el interior del vehículo.

No se permite comer en el interior del vehículo.

13. QUEJAS

Si el servicio que usted recibe del operador de transporte no cumple con sus expectativas, debe comunicarlo inmediatamente al servicio de Atención al Cliente y, siempre que sea posible, en el momento en que se produce el incidente. Las quejas recibidas una vez

concluido el servicio de transporte y que no se nos notificaron durante el transcurso del traslado pueden no ser aceptadas ya que no se nos ha dado la oportunidad de prestar ayuda o intervenir de alguna manera. Encontrará nuestros datos de contacto detallados en el comprobante de traslado.

Las quejas por escrito deben mandarse por correo electrónico a info@transfermarbell.com y llegar a nuestras manos como muy tarde 28 días después de su fecha de regreso.

14. IDIOMAS

Nuestra página web está disponible en diversos idiomas, y seguimos dedicando esfuerzos para añadir más idiomas en el futuro. Nuestro servicio de Atención al Cliente está disponible 24 horas en español y la asistencia a través de correo electrónico, Whatsapp o Telegram están disponibles en español y en inglés en todo momento.

15. DERECHO DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Los derechos de autor, de la marca y otros derechos de propiedad intelectual relacionados con los contenidos publicados en nuestro sitio web están registrados a nombre de la empresa y están protegidos por la legislación nacional e internacional que regula la propiedad intelectual.

Está prohibido el uso del contenido de nuestro sitio web por un tercero para cualquier propósito que no sea la eventual reserva de un servicio de transporte. Esta prohibición incluye la modificación, posterior publicación así como la reproducción o representación total o parcial de dicho contenido sin el consentimiento previo y expreso de la empresa.

Queda totalmente prohibido cualquier uso ilegal de nuestro sitio web con cualquier propósito.

La totalidad de los contenidos de este Sitio Web están protegidos por derechos de propiedad intelectual e industrial y son de titularidad exclusiva de transfermarbell.com. Queda expresamente prohibido utilizar el Sitio Web y los contenidos en él albergados, así como de las bases de datos y del software necesario para la visualización o el funcionamiento del mismo, para fines comerciales, salvo que medie consentimiento por escrito de transfermarbell.com.

Entre los usos comerciales prohibidos se incluyen, sin limitación:

La reventa o redistribución del Sitio Web, sus contenidos y/o su servicio a través de otro sitio web. En particular, técnicas de "web scraping" para acceder a los contenidos del Sitio Web.

La utilización de técnicas de "deep linking" que generen confusión en el usuario, como por ejemplo el "framing", y/o supongan un aprovechamiento indebido e ilícito de los contenidos de transfermarbell.com.