

## Términos y condiciones de PractiGo GmbH

**Por favor, lea atentamente estos términos y condiciones que se le envían con antelación a la reserva, ya que reservar implica que usted los acepta. Se aplican a todos los paquetes turísticos que ofrece el operador turístico PractiGo GmbH, en adelante el “operador turístico”. Complementan las disposiciones legales del Art. 651a – y del Código Civil Alemán (BGB) y de los Art. 250 y 252 del EGBGB (Ley de Introducción al Código Civil) y las completan. Los siguientes términos y condiciones de viaje se aplican a todas las reservas de viajes a partir del 1 de julio de 2018.**

### 1. Firma del contrato de viaje

1.1 Al inscribirse a un viaje, el cliente realiza una propuesta con carácter vinculante de establecer un contrato de paquete turístico con el operador turístico. Esta propuesta se basa en la descripción del viaje y la información adicional proporcionada por el operador turístico para el viaje en cuestión, en la medida en que estén disponibles para el cliente en el momento de reservar. El contrato de paquete turístico entra en vigor al recibir la declaración de aceptación por parte del operador turístico. Dicha declaración no requiere una fórmula específica y normalmente acompaña a la confirmación por escrito del viaje.

1.2 El cliente responde ante todas las obligaciones contractuales de los viajeros para los que realiza la reserva, así como ante las suyas propias, en la medida en que dichas obligaciones fueron asumidas en una declaración explícita aparte.

1.3 Al firmar el contrato o inmediatamente después, el cliente recibirá una confirmación del viaje que incluye toda la información esencial de los servicios de viaje reservados por el cliente. Al reservar en línea, el contrato de viaje no tendrá vigencia hasta la recepción de la confirmación por escrito del viaje por parte del operador turístico. La confirmación electrónica de acceso al registro de viaje no constituye una aceptación del contrato de viaje.

1.4 La confirmación del viaje debe enviarse en papel, de otra manera, especialmente en caso de correspondencia comercial en formato electrónico, el envío a través de un soporte electrónico de carácter permanente será válido.

1.5 Si confirmación e inscripción fueran diferentes, el operador turístico estará obligado a mantener la nueva oferta durante 10 días. El contrato se firmará en base a la nueva oferta, en la medida en que el operador turístico haya informado al cliente de los cambios en la nueva oferta y haya cumplido con las obligaciones informativas previas al contrato, y el cliente declare al operador turístico su aceptación por medio de una declaración expresa o anticipo dentro del periodo vinculante.

1.6 La información previa al contrato provista por el operador turístico respecto a características esenciales de los servicios del viaje, el precio del viaje y todos los

costes adicionales, las modalidades de pago y costes de cancelación (de acuerdo con el Art. 250 § 3 No. 1, 3 al 5 y 7 del EGBGB) formarán parte del contrato del paquete de viaje, salvo acuerdo expreso entre las partes.

1.7 El contrato de viaje se firmará entre un cliente mayor de edad o en caso de viajeros menores de edad su tutor o representante legal y el operador turístico.

1.8 El operador turístico informa de que, conforme al Art. 312 Sección 7, 312g Sección 2 Frase 1 No. 9 del BGB, no existe derecho de revocación para los contratos de paquetes turísticos basados en los Art. 651a y 651c del BGB firmados a través de venta a distancia (carta, teléfono, fax, email, SMS, radio, télex, servicios en línea), únicamente los derechos legalmente establecidos de rescisión y cancelación, especialmente el derecho de rescisión conforme al Art. 651h del BGB.

1.9 Las preinscripciones son inscripciones a viajes que aún no se han anunciado. Se transformarán en reservas en firme en función de la disponibilidad, tan pronto como y en la medida en que el viaje pueda reservarse para el periodo de viaje solicitado.

### 2. Pago

2.1 Para proteger los depósitos de clientes, el operador turístico ha contratado un seguro de insolvencia con R+V Versicherung. El certificado de seguridad se incluye en la confirmación del viaje. Además, en la confirmación se incluye los importes de anticipo y pago pendiente, así como cancelación, si procede.

2.2 Tras firmar el contrato y recibir el certificado de seguridad, se debe abonar por cada viajero un anticipo del precio del viaje, habitualmente un 25%, que se deducirá del precio del viaje. El importe pendiente puede abonarse hasta 4 semanas antes del viaje, si el certificado de seguridad se ha enviado y no hay cambios en el viaje reservado. Para reservas de última hora (desde los 30 días previos al viaje), el pago completo debe realizarse justo tras recibir el certificado de seguridad. El seguro de viaje debe abonarse completo junto con el anticipo.

2.3 Los costes en caso de cancelación (véase la cláusula 4), así como los costes administrativos y de modificación, deben abonarse inmediatamente también.

2.4 Si no se abonasen total o parcialmente los importes adeudados, y persistiera esta circunstancia incluso tras recibir un recordatorio y se estableciera un periodo de gracia, el operador turístico puede rescindir el contrato correspondiente, a menos que ya exista una deficiencia grave del viaje en ese momento. El operador turístico podrá, en caso de rescindir el contrato en los términos de la afirmación anterior, reclamar los gastos de rescisión como compensación según las cláusulas 4.2 y 4.4.

4.4. El derecho del cliente a demostrar que se incurrió

## Términos y condiciones de PractiGo GmbH

en gastos sustancialmente inferiores o inexistentes permanecerá inalterable.

### 3. Modificaciones de servicios o precios

3.1 Previo a la firma del contrato, el operador turístico puede modificar las descripciones del servicio en cualquier momento. El cliente será debidamente informado de estos cambios antes de reservar.

3.2 Las modificaciones en servicios esenciales de viaje respecto al contenido acordado en el contrato de viaje, que pudieran ser necesarias tras firmarse el contrato o al comenzar el viaje y que no hayan sido provocadas por el operador turístico contra el principio de buena fe, se permiten únicamente en caso de que no sean cambios sustanciales y no afecten al planteamiento general del viaje reservado. Las posibles reclamaciones de la garantía permanecen inalterables, especialmente en la medida en que se demuestren deficiencias en los servicios modificados.

3.3 El operador turístico estará obligado a informar al cliente a través de un soporte de almacenamiento permanente de cualquier modificación de servicios inmediatamente después de conocer el motivo del cambio. Si procede, el operador turístico ofrecerá al cliente de forma gratuita un cambio de reserva o la rescisión.

3.4 En caso de modificarse sustancialmente una característica esencial del servicio de viaje o de una desviación de las indicaciones específicas del cliente que formen parte del contrato de viaje, el cliente tiene el derecho, en un plazo establecido por el operador turístico en el momento de comunicar la modificación, a aceptar el cambio, a rescindir el contrato del paquete turístico sin cargo adicional o a solicitar la participación en un viaje análogo si el operador turístico se lo ofreciera. El cliente puede responder a la comunicación emitida por el operador turístico o ignorarla. Si el cliente responde puede aceptar las modificaciones del contrato, solicitar la participación en un viaje análogo, si se le ha ofrecido esta posibilidad, o rescindir el contrato sin cargo adicional. Si el cliente ignora la comunicación, o no responde en el periodo establecido, se considerará que acepta la modificación que se le ha comunicado. El cliente debe ser informado al respecto según la cláusula 3.3 de una forma clara, comprensible y enfática.

3.5 Las posibles reclamaciones de la garantía permanecen inalterables, especialmente en la medida en que se demuestren deficiencias en los servicios modificados. Si el operador turístico incurriera en gastos inferiores para la provisión del viaje modificado o del viaje análogo, reembolsarán al cliente la diferencia, según el Art. 651m Sección 2 del BGB.

### 4. Desistimiento del viajero antes del viaje / Costes de cancelación

4.1 El cliente puede rescindir el contrato de paquete turístico antes de que comience el viaje. Debe proporcionarse una explicación al operador turístico sobre el desistimiento. Se recomienda al cliente declarar su desistimiento a través de un soporte permanente.

4.2 Si el cliente desiste antes de viajar o no viaja, el operador turístico pierde su derecho al precio del viaje. A cambio, el operador turístico puede requerir una indemnización adecuada, si no es responsable del desistimiento y no existen circunstancias extraordinarias en el destino o sus proximidades inmediatas que pudieran afectar de forma significativa al paquete turístico o al transporte de viajeros al lugar de destino. Se considera que las circunstancias son inevitables o extraordinarias si no están sujetas al control del operador turístico y si sus consecuencias no podrían haberse evitado, incluso si se hubieran aplicado todas las medidas oportunas. Los gastos de cancelación por desistimiento se establecen en la cláusula 4.4. Se basan en el precio del viaje, deduciendo la cantidad de gastos ahorrados por el operador turístico y los ingresos generados gracias a un uso alternativo de los servicios de viaje. Los siguientes importes fijos tienen en cuenta además el periodo comprendido entre la declaración de desistimiento y el inicio del viaje. El cliente puede demostrar que los gastos a los que tiene derecho el operador turístico son sustancialmente inferiores a la indemnización requerida.

4.3 El gasto de cancelación por desistimiento también se requiere si el cliente no se presenta en el aeropuerto o el lugar de salida a la hora indicada en los documentos de viaje o si no es posible iniciar al viaje debido a la ausencia de documentos de viaje como el pasaporte o el visado, que no son responsabilidad del operador turístico.

4.4 El importe fijo que se reclama por persona al producirse gastos de cancelación por desistimiento generalmente asciende a lo siguiente:

- hasta 31 días antes del inicio del viaje: 40%
- hasta 24 días antes del inicio del viaje: 50%
- hasta 17 días antes del inicio del viaje: 60%
- hasta 10 días antes del inicio del viaje: 80%
- hasta 3 días antes del inicio del viaje o si no se realiza el viaje: 90% del precio del viaje.

4.5 El operador turístico se reserva el derecho a reclamar indemnizaciones superiores calculadas individualmente en vez de los importes fijos indicados con anterioridad, si demuestra haber incurrido en gastos considerablemente superiores a los importes fijos de indemnización aplicables a cada caso. Si así fuera, el operador turístico estará obligado a estimar y documentar correctamente la indemnización requerida, tras considerar los gastos ahorrados y el uso alternativo de los servicios de viaje.

## Términos y condiciones de PractiGo GmbH

4.6 Si el operador turístico se viera obligado a reembolsar la totalidad o parte del precio del viaje en caso de cancelación, el pago deberá ser inmediato y en ningún caso deberá producirse pasados 14 días de la recepción de la declaración de desistimiento.

4.7 El derecho del cliente a solicitar un cambio de viajero dentro de un periodo de tiempo apropiado antes del inicio del viaje mediante una declaración a través de un soporte permanente no se verá afectado por esta cláusula. Tal declaración se considerará oportuna si el operador turístico la recibe en un plazo nunca inferior a 7 días antes del inicio del viaje.

### 5. Nueva reserva/Cambio de viajero

5.1 A petición del cliente, el operador turístico podrá emitir una modificación de la confirmación (nueva reserva) hasta 31 días antes del inicio del viaje, si fuera posible. Las nuevas reservas son cambios en la fecha del viaje, el destino, el lugar de salida, el alojamiento o el medio de transporte, entre otros. Este servicio tiene un coste adicional de 50 EUROS mínimo por persona. Se cobrará aparte los gastos adicionales de proveedores de servicios (por ejemplo, aerolíneas) en los que se incurra. Además, se aplicará lo siguiente: en caso de cambios en los medios de transporte, alojamiento (salvo cambios en el alojamiento reservado inicialmente) o fecha de viaje, el precio del viaje incluyendo los servicios modificados se volverá a calcular en base a los precios y condiciones aplicables en ese momento. En caso de modificaciones en el mismo alojamiento reservado (por ejemplo, cambios en el tipo de habitación, comidas contratadas, entre otros), el precio de los servicios modificados se volverá a establecer según los precios y condiciones en los que se basaba la reserva inicial.

5.2 Durante un periodo apropiado antes del inicio del viaje, el cliente puede declarar a través de un soporte permanente que un tercero asumirá los derechos y obligaciones del contrato de viaje. Tal declaración se considerará oportuna si el operador turístico la recibe en un plazo nunca inferior a 7 días antes del inicio del viaje. El operador turístico podrá rechazar la participación de un tercero en lugar del cliente, si el tercero no cumple con los requisitos de viaje que se establecen en el contrato. Si un tercero sustituye al cliente inscrito, el operador turístico tendrá derecho al cobro de los gastos administrativos incurridos por la participación de un nuevo viajero, un mínimo de 50 EUROS. Se cobrará aparte los gastos adicionales de proveedores de servicios (por ejemplo, aerolíneas) en los que se incurra. El operador turístico deberá proporcionar al cliente justificante de los gastos adicionales incurridos debido a la participación de un tercero. El derecho del cliente a demostrar que se incurrió en gastos sustancialmente inferiores o inexistentes debido a la participación de un tercero permanecerá inalterable. El precio del viaje y los gastos

incurridos debido a la participación de un tercero tras un cambio de viajero serán asumidos por el cliente y el nuevo viajero de forma conjunta y solidaria.

### 6. Indemnización

6.1 En caso de una deficiencia del viaje, el viajero podrá, sin perjuicio de recibir una reducción del precio del viaje (descuento) o cancelarlo, exigir una indemnización, salvo que la deficiencia fuera causada por el viajero o por un tercero que no sea un proveedor de servicios o no esté involucrado en la provisión de los servicios de viaje incluidos en el contrato del paquete turístico, y no pudiera haber sido prevista o evitada por el operador turístico o si fue provocada por circunstancias extraordinarias inevitables. Además, se podrá reclamar una compensación económica de haber solicitado un permiso en vano si el viaje se cancelara o se viera gravemente perjudicado.

6.2 La responsabilidad del operador turístico por daños que no sean lesiones físicas se limitará a tres veces el precio del viaje, en la medida en que los daños a los viajeros no sean fruto de una negligencia.

6.3 Para todas las reclamaciones contra el operador turístico por daños derivados de actos ilícitos no fundados en dolo o negligencia grave, la responsabilidad por daños materiales se limitará a tres veces el precio del viaje. Estas cantidades máximas de responsabilidad se aplican por persona y viaje, respectivamente. Dicha limitación no afectará a las posibles reclamaciones adicionales según el Protocolo de Montreal y La Ley de Tráfico Aéreo.

6.4 El operador turístico no es responsable de interrupciones en el servicio, daños personales y materiales relacionados con servicios en los que solo haya mediado como servicios subcontratados (por ejemplo, excursiones, eventos deportivos, visitas al teatro, exposiciones, servicios de transporte desde y hacia los lugares anunciados de partida y destino), si estos servicios se detallaron de forma expresa y clara como servicios subcontratados, indicándose el socio contractual con el que se ha mediado, de tal forma que resulte claro al viajero que dichos servicios no forman parte del paquete turístico. La reclamación de indemnización contra el operador turístico se verá limitada o excluida en la medida en que, según tratados internacionales o disposiciones legales basadas en estos, se aplique a los servicios provistos por un proveedor de servicios, una reclamación de indemnización contra el proveedor de servicios solo puede realizarse con unas circunstancias o limitaciones específicas o se excluye según condiciones específicas.

6.5 Todo viajero está obligado a contribuir a evitar o controlar posibles daños en caso de interrupciones del servicio dentro de los límites de las disposiciones legales.

## Términos y condiciones de PractiGo GmbH

6.6 Si surgiera inesperadamente algún motivo de reclamación, el viajero deberá comunicarlo en el momento y de forma inmediata a la persona de contacto del operador turístico y solicitar una compensación. Si la persona de contacto no estuviera disponible, el viajero deberá contactar con el operador turístico en el **teléfono de emergencia (24 horas): +49 421 40 89 77 91** (véase información de contacto adicional al final de este documento).

6.7 El operador turístico recomienda encarecidamente que se informe de daños o entrega con retraso de equipaje o bienes en los vuelos de forma inmediata y en el momento, o en ningún caso transcurridos 7 días tras descubrirse el daño en caso de equipaje, 14 días tras la aceptación en caso de bienes, o, en caso de entrega con retraso, 21 días tras haberse entregado el equipaje o los bienes al viajero, por medio de un Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR) a la aerolínea responsable. Las aerolíneas suelen rechazar las reclamaciones si no se ha cumplimentado el Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR). Además, debe informarse inmediatamente a la persona de contacto y al operador turístico en caso de daños al equipaje o dirección de envío errónea.

### **7. Rescisión o cancelación por parte del operador turístico**

7.1 El operador turístico podrá cancelar el contrato de viaje sin notificación, si el viaje se ve perjudicado insistentemente por el viajero a pesar del aviso correspondiente por parte del operador turístico. Lo mismo se aplica si el comportamiento del viajero contradice lo dispuesto en el contrato de viaje hasta el punto de que la rescisión del contrato sea justificable. El operador turístico mantendrá el derecho al precio del viaje. Los gastos adicionales derivados del viaje de retorno serán sufragados por el responsable de los perjuicios. Sin embargo, el operador turístico deberá deducir la cantidad de gastos ahorrados y de ventajas obtenidas por el uso alternativo de servicios no disfrutados, incluyendo posibles devoluciones de los proveedores de servicios.

7.2 El operador turístico podrá cancelar el viaje hasta 5 semanas antes del inicio del viaje (acceso del viajero), de no alcanzarse el número mínimo de participantes indicado en la descripción del servicio o en la información previa al contrato y en la confirmación. El operador turístico informará de la cancelación en cuanto resulte evidente que no se alcanzará el número mínimo de participantes. La declaración de cancelación se enviará a los viajeros de forma inmediata. El reembolso del precio del paquete turístico será inmediato, en ningún caso se producirá transcurridos 14 días tras la recepción de la declaración de cancelación.

7.3 El operador turístico podrá rescindir el contrato antes del inicio del viaje si el cumplimiento del contrato

se viera impedido por circunstancias extraordinarias inevitables; en este caso, la rescisión se declarará inmediatamente tras conocer la causa que la motiva. Si el operador turístico rescinde el contrato, no tendrá derecho al precio convenido del viaje.

### **8. Aviso de defectos, compensaciones, reducción y cancelación**

8.1 Si un servicio de viaje no se proporciona, o no se proporciona sin deficiencias, los viajeros pueden reclamar una compensación. El operador turístico puede rechazar el proporcionar una compensación si resulta imposible o se relaciona con gastos desproporcionados.

8.2 El viajero puede reclamar una reducción del precio del viaje si los servicios de viaje no se han proporcionado sin deficiencias y si informó oportuna e inmediatamente sobre las deficiencias (sin una demora negligente).

8.3 Si el operador turístico no pudiera proporcionar una compensación debido a una negligencia al informar el viajero sobre los defectos, este no podrá reclamar ni reducciones según el Art. 651m, ni compensación según el Art. 651n.

8.4 Si el paquete turístico se ve gravemente perjudicado por una deficiencia del viaje y el operador turístico no proporciona una compensación en un periodo de tiempo apropiado, el viajero podrá cancelar el contrato. Se recomienda hacerlo por escrito, por su propio interés y para conservarlo como justificante. No será necesario establecer un periodo de tiempo para la compensación si el operador turístico se niega a proporcionarla o si se requiere con carácter inmediato. Si el contrato se resuelve como consecuencia, el viajero tendrá derecho al viaje de retorno si el contrato lo incluía. Únicamente adeudarán al operador turístico el porcentaje del precio del viaje que corresponda a los servicios disfrutados o a los servicios que se van a proporcionar para finalizar el paquete turístico.

### **9. Requisitos de pasaporte, visado, aduana, divisas y salud**

9.1 El operador turístico informará al cliente sobre requisitos generales de pasaporte y visado.

9.2 El cliente es responsable de cumplir todos los requisitos necesarios para el viaje. Toda desventaja que surja de no cumplir con estos requisitos, especialmente los gastos de cancelación por desistimiento, será asumida por el cliente, a menos que se deba a la falta negligente de información por parte del operador turístico o a que su información sea incorrecta.

### **10. Prescripción, cesión**

10.1 Las reclamaciones de viajeros por deficiencias del viaje según el Art. 651l Sección 3 del BGB estarán sujetas a prescripción después de 2 años; el plazo de

## Términos y condiciones de PractiGo GmbH

prescripción comenzará el día en el que estaba prevista la finalización del paquete turístico según el contrato.

10.2 El viajero no puede traspasar a terceros (cesión) la totalidad o parte de las reclamaciones sin el consentimiento del operador turístico. Esto no es aplicable a viajeros y sus familiares o a viajeros por los que el cliente adquiriese obligaciones según la cláusula 1.2.

### 11. Elección de la ley aplicable

La relación contractual entre el cliente y el operador turístico se rige por la ley alemana. Lo mismo se aplica a la relación jurídica completa. Si el cliente emprende acciones legales contra el operador turístico en otro país respecto a la responsabilidad del operador turístico y, en principio, no se aplica la ley alemana, solo la ley alemana deberá aplicarse respecto a las consecuencias jurídicas, especialmente en lo que se refiere al tipo, contenido e importe de las reclamaciones del cliente.

### 12. Lugar de jurisdicción

12.1 El cliente solo podrá demandar al operador turístico en su domicilio social (Bremen).

12.2 Para demandas judiciales del operador turístico contra el cliente, el lugar de residencia del cliente es determinante. Para demandas judiciales contra clientes o socios contractuales del contrato de viaje, los agentes, personas jurídicas públicas o privadas, o personas cuyo lugar de residencia sea desconocido en el momento de interponer la demanda, se establecerá el domicilio del operador turístico (Bremen) como lugar de jurisdicción.

12.3 Las cláusulas anteriores no se aplican si y en tanto que a) las cláusulas contractuales obligatorias de acuerdos internacionales que sean de aplicación al contrato de viaje entre el cliente y el operador turístico prescriban en otro sentido, para beneficio del cliente, o b) haya cláusulas obligatorias en el estado miembro de la UE al que pertenezca el cliente, aplicables al contrato de viaje y que sean más beneficiosas para el cliente que las cláusulas anteriores o las disposiciones alemanas correspondientes.

### 13. Resolución de litigios de consumo/Plataforma OS

La Comisión Europea pone a disposición una plataforma para la resolución en línea de litigios relacionados con el consumo en <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. El operador turístico actualmente no participa en este procedimiento voluntario para resolver litigios de forma alternativa. De ahí que nuestros clientes no puedan hacer uso de la plataforma OS.

### 14. Transporte aéreo / Aerolínea seleccionada / Listado comunitario

El operador turístico está obligado según el Reglamento (CE) 2111/2005 del 14 de diciembre de 2015 a informar al cliente en el momento de reservar sobre la identidad de la(s) aerolínea(s) seleccionada(s). Si este dato se desconociera al reservar, el cliente deberá ser informado sobre cuál será probablemente la(s) aerolínea(s) seleccionada(s). En cuanto se confirme la identidad, deberá informarse al cliente oportunamente. En caso de modificación en la(s) aerolínea(s) tras la reserva, el cliente debe ser informado sobre el cambio lo antes posible. El listado de aerolíneas prohibidas en la UE ("Listado comunitario") puede consultarse en <https://www.lba.de>.

### 15. Información general

La nulidad de cláusulas individuales del contrato de viaje no implica la nulidad del contrato completo. Lo mismo se aplica a los presentes términos y condiciones. Estos términos y condiciones se aplican a lo siguiente:

#### Operador turístico:

PractiGo GmbH  
Neidenburger Straße 9  
28207 Bremen

Directores generales: Oliver Schneider Lic. en ADE y Tobias Kling Lic. en ADE  
CIF: DE 260255013  
Juzgado de registro: juzgado local de Bremen, HRB 24496

Teléfono: +49 421 40 89 77 0

**Teléfono de emergencias (24 horas): +49 421 40 89 77 91**

Fax: +49 421 40 89 77 60

E-Mail: [info@practigo.com](mailto:info@practigo.com)

Versión: junio 2018

Aplicable a reservas realizadas desde el 1 de julio de 2018.

© Copyright: Kai-Julian Folkerts, abogado