



CLÁUSULAS Y CONDICIONES DE RESERVA DE THE WALT DISNEY TRAVEL COMPANY INTERNATIONAL (EN VIGOR A PARTIR DEL 1 DE JULIO DE 2018; ACTUALIZACIÓN: 13 DE OCTUBRE DE 2025)

Su contrato de Reserva se celebra con The Walt Disney Company Limited, que gira como Walt Disney Travel Company International (**nosotros, nuestro y nos**), salvo explicación en contra más adelante. Estamos inscritos en el Registro Mercantil de Inglaterra y Gales al Número de Registro de Empresa 530051 y nuestro domicilio social se encuentra en 3 Queen Caroline Street, Hammersmith, Londres W6 9PE, Reino Unido. Cuando hagamos referencia a **usted** nos referimos a todas las personas mencionadas en su Reserva (incluidas las personas añadidas o sustituidas posteriormente).

Toda correspondencia relativa a su Reserva debe enviarse a Walt Disney Travel Company International, Mail Code 2428, 3 Queen Caroline Street, Hammersmith, Londres W6 9PE, Reino Unido, o por correo electrónico a: **disneytraveluk@disneyonline.com**.

1. Definiciones

En estas cláusulas y condiciones:

Complementos significa elementos de la reserva excluido el alojamiento.

Reserva significa cualquier tipo de solicitud que haga con nosotros de un contrato de alojamiento solamente, Entrada(s) solamente o una combinación de alojamiento, Entrada(s) u otros servicios de viaje. El contrato se celebra con nuestra confirmación de su reserva. Confirmamos su Reserva mediante la emisión de una Factura de Confirmación.

Grupo de Reserva significa todas las personas que se mencionen en la Reserva y en la Factura de Confirmación o cualquier persona que viaje con usted como parte de su Reserva.

Cambio significa una modificación en su Reserva solicitada por usted, excluidas las cesiones de Reserva realizadas con arreglo a la Cláusula 7.

Factura de Confirmación significa la confirmación por escrito de su Reserva.

Discapacidad incluye cualquier persona cuya movilidad al utilizar el transporte esté reducida como resultado de una discapacidad física (sensorial o locomotora, permanente o temporal), limitación o discapacidad intelectual o psicosocial u otra causa de discapacidad, o como resultado de la edad, y cuya situación requiera atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares de los servicios puestos a disposición de todos los pasajeros.

Falta de Conformidad significa un incumplimiento o el cumplimiento inadecuado por parte de Walt Disney Travel Company International o del organizador o proveedor pertinente del Viaje Combinado.

Titular significa la persona que haga la Reserva y contrate con nosotros.

Menor significa una persona de menos de 18 años de edad.

Viaje Combinado significa la combinación organizada previamente de como mínimo dos de los servicios de viaje siguientes cuando se vendan u ofrezcan para la venta por un precio global y el servicio abarque un periodo de tiempo superior a veinticuatro horas o incluya el alojamiento con pernoctación: (a) transporte; (b) alojamiento; (c) otros servicios de viaje no accesorios del transporte o el alojamiento y que representen una proporción significativa del viaje combinado, por ejemplo Entradas; (d) el alquiler de turismos.

Entrada(s) significa Entradas para el Parque Temático Walt Disney World Resort reservadas con nosotros.

Territorio significa el Reino Unido, Bélgica, Francia, Alemania, Italia, España, la República de Irlanda, Suecia y los Países Bajos.

Circunstancias Inevitables y Extraordinarias significa una situación ajena al control de Disney o el organizador o proveedor pertinente que no podría haberse evitado aunque se hubieran tomado todas las medidas razonables, incluido (entre otras) guerra, otros problemas graves de seguridad como el terrorismo, riesgos considerables para la salud de las personas como el brote de una enfermedad grave en el destino del viaje o desastres naturales tales como inundaciones, terremotos o condiciones meteorológicas que hagan que sea imposible viajar de forma segura al destino según lo convenido, que imposibilite el cumplimiento del contrato de Reserva.

Toda referencia a precios en € (euros) es el valor fijado incluido todos los impuestos y cargos aplicables pagaderos por las personas que hagan su reserva de conformidad con las presentes Condiciones de Reserva.

2. Su Reserva

- (a) Nuestros servicios se venden de forma activa en el Territorio. Esto no excluye la venta pasiva, disponible únicamente en los estados de la UE.
- (b) El Titular debe haber cumplido los 18 años en el momento de hacer la reserva y tener la capacidad legal y la facultad para celebrar un contrato jurídicamente vinculante y aceptar las presentes Condiciones de Reserva como vinculantes para el Grupo de Reserva. Los Menores deben ir acompañados por un adulto. La correspondencia y comunicación relacionadas con la Reserva se limitarán al Titular (incluidos, entre otros asuntos, los Cambios y las cancelaciones de la Reserva). Toda correspondencia por correo electrónico referente a la Reserva debe hacerse a través de la dirección de e-mail proporcionada en el momento de hacer la reserva. El Titular es responsable de proporcionar la información correcta relativa a cada persona del Grupo de Reserva así como de facilitar toda la información sobre la Reserva (incluidos los cambios que se hagan en ella) y estas Condiciones de Reserva a todas las personas del Grupo de Reserva. Todos los Viajes Combinados ofrecidos y publicitados por nosotros y cualesquiera otros servicios están sujetos a la disponibilidad en el momento de nuestra confirmación de su Reserva.
- (c) Una vez efectuada su Reserva enviaremos al Titular una Factura de Confirmación, con lo cual se creará entre usted y nosotros un contrato de los servicios especificados en dicha Factura de Confirmación. En caso de que no podamos confirmar alguno de los servicios incluidos en su Reserva de forma inmediata podremos aún emitir una Factura de Confirmación, aunque solo se celebrará un contrato en relación con los servicios que no se hayan confirmado cuando le hayamos enviado la confirmación por escrito de que tales servicios han sido confirmados. Si se produce algún cambio en su Reserva no solicitado por usted antes de la emisión de la Factura de Confirmación, le notificaremos sin demora los datos nuevos o modificados, incluido el cambio en el precio total (si lo hubiera). Si algún detalle de la Factura de Confirmación no es correcto, infórmenos inmediatamente. En caso de que la Factura de Confirmación contenga un error obvio nos reservamos el derecho a corregirlo tan pronto como tengamos conocimiento del mismo, aunque trataremos de hacerlo en un plazo de 7 días desde la emisión de la Factura de Confirmación o, si su salida va a tener lugar en un plazo de 7 días, a más tardar 24 horas antes de su partida. Si alguno de estos cambios se considera significativo y no es aceptable, tendrá derecho al reembolso íntegro. La Factura de Confirmación detallará el coste total pagadero, las sumas ya abonadas y la reconfirmación de la fecha de vencimiento de cualquier saldo antes de la partida. En el caso de que no hayamos recibido cualquier parte significativa de las sumas pagaderas en la fecha de vencimiento especificada en nuestra Factura de Confirmación, tenemos el derecho a cancelar su Reserva si, teniendo en cuenta todas las circunstancias del caso específico y ponderando los intereses de ambas partes, no puede esperarse razonablemente que continuemos con la Reserva. No pagar el depósito u otra suma pagadera dará lugar a la pérdida del depósito a modo de gastos de cancelación, gastos que se exponen en la Cláusula 9 más adelante.
- (d) Tome nota de que no podemos enviar entradas ni documentos de viaje físicos a ubicaciones situadas fuera del Territorio.
- (e) Las Reservas, oportunidades de esparcimiento, experiencias, espectáculos y actos están sujetos a la capacidad y disponibilidad. Para entrar en un Parque Temático Walt Disney World se requieren tanto una entrada válida como una reserva para el mismo Parque Temático Walt Disney World en la misma fecha. Antes de comprar su(s) Entrada(s) o su Viaje Combinado se le presentará un calendario de disponibilidad a efectos únicamente orientativos que puede no representar la capacidad y disponibilidad en el momento en el que reserve su asistencia al Parque Temático (Calendario de Disponibilidad). Después de que haya comprado su(s) Entrada(s) o su Viaje Combinado y haya recibido el número de referencia de su Reserva podrá acceder al sistema de reservas Disney Park Pass, momento en el que podrá reservar su(s) fecha(s) de asistencia al Parque Temático Walt Disney World de su elección (Disney Park Pass System). El Sistema de reserva de los Parques Disney solo está disponible en el idioma inglés. Debe hacer una reserva por separado para cada fecha en la que tenga prevista la visita, incluso con un abono, y para cada Parque Temático al que desee acudir. Tome nota de que los Parques Temáticos abren con una capacidad limitada, las reservas están

sujetas a disponibilidad y no están garantizadas hasta que sean válidas. Le recomendamos que haga su reserva para el Parque Temático Walt Disney World tan pronto como esté disponible una vez haya comprado su(s) Entrada(s) o su Viaje Combinado. Para hacer sus reservas necesitará una cuenta Mi Experiencia Disney [My Disney Experience] y una entrada válida al Parque Temático vinculada a la misma. No podemos garantizar que el Calendario de Disponibilidad sea completo y exacto. Al comprar su(s) Entrada(s) o su Viaje Combinado reconoce y confirma usted que comprende y acepta totalmente el riesgo de que las franjas de reserva sean limitadas o no estén disponibles en el Disney Park Pass System después de su compra, incluso si en el Calendario de Disponibilidad indicativo tales fechas de asistencia aparecían anteriormente como disponibles.

- (f) 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 de 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.

3. Su protección financiera

Su Reserva hecha en virtud de estas Condiciones de Reserva estará protegida por la protección financiera provista a través de **International Passenger Protection Limited** con Liberty Mutual Insurance Europe SE (LMIE), que gira como Liberty Specialty Markets, miembro del Liberty Mutual Insurance Group. Domicilio social de LMIE: 5-7 rue Léon Laval, L-3372, Leudelange, Gran Ducado de Luxemburgo, con número de inscripción B232280 (Registre de Commerce et des Sociétés). LMIE es una sociedad anónima europea y está supervisada por la Commissariat aux Assurances y autorizada por el Ministro de Finanzas de Luxemburgo como compañía de seguros y reaseguros. Consulte más información en el Anexo 1.

4. El precio que paga

- (a) Los precios que anunciamos son correctos en la fecha de publicación.
- (b) Si reserva un Viaje Combinado, es aplicable lo siguiente: No habrá ninguna modificación en el precio de su Viaje Combinado dentro de los 20 días previos a la salida. Podemos aumentar el precio de su Viaje Combinado para tener en cuenta los incrementos que sean consecuencia directa de cambios en el coste de los impuestos u otros cargos, impuestos turísticos aplicados por terceros o tipos de cambio pertinentes al Viaje Combinado, pero no habrá ningún aumento cuando el incremento sea del 2 % o menos del precio de su Viaje Combinado. Si el incremento es del 8 % o más del precio de su Viaje Combinado, tendrá la opción de (a) pagar el aumento, o (b) cambiar a otro Viaje Combinado en caso de que podamos ofrecerlo (si es de calidad equivalente o superior no tendrá que pagar más, pero si es de calidad inferior se le reembolsará la diferencia de precio), o (c) cancelarlo y recibir el reembolso íntegro. En caso de que opte por cancelarlo, debe ejercer su derecho de cancelación en un plazo de 14 días desde la fecha de emisión impresa en su Factura de Confirmación en la que comunicamos el aumento de precio. Cuando no confirme en un plazo de 14 días si desea aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato, se resolverá el contrato y reembolsaremos todos los pagos efectuados sin demora indebida y en cualquier caso en un plazo no superior a 14 días desde la resolución del contrato. En caso de que el coste mencionado anteriormente baje, estamos obligados a reducir el precio de su Viaje Combinado y abonarle el reembolso que le sea pagadero.

Las Reservas que incluyen el acceso a un Complejo Vacacional Disney no incluyen las comidas, bebidas, propinas ni otros artículos de carácter personal a menos que su Reserva incluya un Plan de Comidas Disney [Disney Dining Plan] o lo compre como un extra. Todos los extras comprados en un Complejo Vacacional Disney deben abonarse en el complejo antes de su partida y se le podrá pedir un depósito o los datos de su tarjeta de crédito a su llegada.

5. Pago de su Reserva

- (a) **Pago de su Reserva** Todos los Pagos se pueden efectuar llamando al número **0080020060809**

El pago de las Reservas se puede realizar visitando <https://disneyholidays.es/walt-disney-world/gestionar-mi-reserva/>. Ofrecemos las formas de pago que se le indican en el proceso de reserva o comunicadas por teléfono antes de la celebración del contrato.

Reservas que incluyen:	Fecha de la Reserva	Depósito	Saldo pagadero
Entradas al Parque Temático Disney World solamente	n/a	n/a	Pagadero íntegramente en el momento de hacer la reserva
Alojamiento Disney World	Más de 8 semanas antes de la salida	65 € por persona (pagadero en el momento de la confirmación de su Reserva)	Pagadero 8 semanas antes de la salida
	8 semanas o menos antes de la salida	n/a	Pagadero íntegramente en el momento de la confirmación de su Reserva

(b) Información de pagos almacenada

La información de pagos almacenada (o las credenciales almacenadas) se utiliza para tramitar pagos recurrentes o puntuales, tras una operación inicial.

Comenzamos a tramitar un pago cuando realiza una reserva segura en nuestro sitio web o proporciona los datos de su tarjeta a los agentes de nuestro centro de llamadas para hacer una reserva por teléfono. En este momento se le ofrece la opción de guardar su tarjeta, lo cual nos permitirá conservar de forma segura sus datos de pago para ayudar a facilitar los pagos futuros del saldo de sus vacaciones.

Cuando nos haya autorizado a guardar sus datos de pago, acepta usted que The Walt Disney Company Limited, que gira como Walt Disney Travel Company International, guarde las credenciales de conformidad con la normativa de tramitación de pagos para su uso futuro.

Esta aceptación se mantendrá vigente hasta el vencimiento de su tarjeta o hasta el pago íntegro de sus vacaciones, lo que antes ocurra. Las actualizaciones de las condiciones de pago de los servicios le serán comunicadas a través de la dirección de correo electrónico que empleó al hacer su reserva. Puede revocar su consentimiento para almacenar las credenciales poniéndose en contacto con nosotros a través de disneytraveluk@disneyonline.com con la referencia de su reserva y el apellido del pasajero titular.

6. Si nosotros modificamos o cancelamos su Reserva

- (a) Nos reservamos el derecho a cancelar su reserva y en este caso procederemos a efectuar el reembolso íntegro de todo pago realizado, así como al pago de la indemnización adicional oportuna en consideración a los daños que de ello se deriven. No obstante, no será pagadera indemnización alguna en caso de que la cancelación sea resultado de circunstancias Excepcionales o Inevitables y de que se le haya notificado la cancelación lo antes posible antes del inicio del Viaje Combinado.
- (b) En ocasiones hay pequeños cambios inevitables en su Reserva que no menoscaban el disfrute de sus vacaciones y pueden esperarse razonablemente de usted, y nos reservamos el derecho a realizarlos. Le notificaremos los pequeños cambios de forma clara, comprensible y destacada. Solo se podrá llevar a cabo un cambio significativo en una Reserva con su consentimiento expreso. Tales cambios significativos incluyen, por ejemplo, un cambio de alojamiento a otro inmueble (esto no incluye un cambio de alojamiento dentro de su complejo vacacional

- elegido) o a una categoría o un precio inferior durante la totalidad o parte de sus vacaciones. Tome nota de que no tratamos la reforma del Complejo Vacacional, el Parque Temático u otra reforma de instalaciones o del alojamiento como un cambio significativo en su Reserva cuando el disfrute de sus vacaciones no se vea afectado y los cambios se puedan esperar razonablemente de usted.
- (c) Hacemos todo lo posible para evitar cancelar Reservas, si bien nos reservamos el derecho a hacerlo en las circunstancias siguientes. Únicamente cancelaremos su Reserva confirmada cuando nos veamos forzados a hacerlo como resultado de Circunstancias Inevitables y Extraordinarias según la definición facilitada anteriormente o cuando haya un número insuficiente de huéspedes.
- (d) Si tenemos que hacer un cambio significativo o cancelar su Reserva, lo notificaremos al Titular tan pronto como sea razonablemente posible.
- (i) Cuando haya un número insuficiente de huéspedes **le notificaremos la cancelación del contrato de Reserva a más tardar:**
- 20 días antes del inicio de sus vacaciones en el caso de los viajes con una duración superior a 6 días
 - 7 días antes del inicio de sus vacaciones en el caso de los viajes con una duración de entre 2 y 6 días
 - 48 horas antes del inicio de sus vacaciones en el caso de los viajes con una duración inferior a 2 días.
- (ii) Salvo cuando sea aplicable 6(a) o 6(d)(i), sin demora indebida, le ofreceremos elegir entre las opciones siguientes:
- o bien aceptar el cambio en los servicios de un estándar superior o equivalente a los reservados originalmente, si estuvieran disponibles, sin coste adicional, o de un estándar inferior con el reembolso de la diferencia de precio, o bien
 - la cancelación, en cuyo caso recibirá el reembolso íntegro de todo importe que nos haya pagado (si el cambio fue motivado de cualquier forma por una Circunstancia Inevitable y Extraordinaria, no habrá ninguna indemnización adicional pagadera); o bien
- Podrá rechazar el cambio en los servicios que le ofrezcamos y elegir cualquier otro Viaje Combinado disponible; no obstante, deberá cancelar su reserva original y pagar el precio aplicable de ese otro Viaje Combinado y esto puede suponer pagar más si es más caro (o recibir un reembolso si es más barato).
- (e) Aceptamos la responsabilidad de suministrar todos los elementos del Viaje Combinado anunciado (con sujeción siempre a cualquier Circunstancia Inevitable y Extraordinaria), pero en caso de que no suministremos lo que se ha reservado (una Falta de Conformidad) debe informar a nuestro representante sin demora indebida si considera que cualquier parte de su Viaje Combinado no se ha ejecutado de conformidad con las cláusulas del contrato (véase también la Cláusula 11 "Si tiene que formular una reclamación" más adelante). El hecho de que no notifique bien a nosotros o bien a nuestros representantes cualquier Falta de Conformidad del Viaje Combinado puede tenerse en cuenta al determinar una reducción del precio o indemnización por daños y perjuicios cuando tal notificación hubiera evitado o reducido los daños. Subsanaresmos toda Falta de Conformidad comunicada por usted a menos que sea imposible hacerlo o que contrajéramos costes desproporcionados, teniendo en cuenta el alcance de la Falta de Conformidad y el valor del servicio de viaje afectado. No será pagadera ninguna indemnización y las opciones anteriormente citadas no estarán disponibles si cancelamos su Viaje Combinado como resultado del incumplimiento por su parte de un requisito sustancial de estas Condiciones de Reserva que nos faculte a cancelarlo (como por ejemplo que no efectúe el pago en el plazo establecido según la **Cláusula 2(c)** anterior), o cuando se trate de un cambio pequeño.

7. Cesión de la Reserva

Se podrá ceder una Reserva a otra persona con sujeción a los cargos por modificación que se establecen en la **Cláusula 8** siguiente. Si la notificación de dicha cesión a una persona que cumpla todas las condiciones aplicables al contrato en cuestión se entregó a más tardar siete días antes de la fecha de salida programada, aceptamos la cesión. Cuando aceptemos la cesión, tanto usted como el huésped sustituido serán responsables solidariamente del pago de cualquier saldo debido así como de los honorarios adicionales razonables, cargos u otros costes derivados de la cesión. Toda cesión a otra persona estará sujeta a un cargo por modificación razonable de 65 € que no excede de nuestros costes reales por la cesión. La persona a quien se ceda la Reserva debe cumplir todas las condiciones de la Reserva existente y aceptar la cesión y las cláusulas y condiciones de su Reserva. El Titular original seguirá siendo responsable del pago de cualquier saldo que pueda ser o devenir pagadero respecto a la Reserva original en virtud de la cesión.

8. Si usted modifica su Reserva (consulte la Cláusula 9 si desea cancelar su Reserva)

- (a) En caso de que, después de que hayamos emitido su Factura de Confirmación, desee alterar su Reserva de cualquier forma (que no sea una cesión a otra persona según la **Cláusula 7**), el Titular nos debe presentar una solicitud por escrito como mínimo 14 días antes de la salida, citando la referencia de su Reserva. Esto debe enviarse por escrito a Walt Disney Travel Company International, Mail Code 2428, 3 Queen Caroline Street, Londres W6 9PE, Reino Unido, o por correo electrónico a: disneytraveluk@disneyonline.com, citando el número de su Reserva. Todo Cambio estará sujeto a disponibilidad y a los costes pertinentes y se cobrará también un cargo por modificación. En nuestra oferta por llevar a efecto el Cambio solicitad informamos y solicitamos la aceptación del Titular en el supuesto de que haya que pagar cargos adicionales. Estos cargos se abonarán en el momento en que confirmemos la Reserva modificada. Cualquier Cambio que haga que su fecha de llegada pase de un año natural a otro puede considerarse como una cancelación y sería entonces procesado con arreglo a la Cláusula 9. No se admiten los Cambios de una Reserva a precio completo a una oferta especial u otra oferta promocional.
- (b) Las condiciones siguientes son aplicables a todos los Cambios a excepción de aquellos solicitados por usted y derivados de Circunstancias Inevitables y Extraordinarias que afecten significativamente a la ejecución de la Reserva de su Viaje Combinado o sin culpa por su parte:
- Tome nota de que los Cambios en el número de personas de su Grupo de Reserva pueden dar lugar a un cambio en el precio de su Reserva.
 - Haremos todo cuanto sea razonable para sustituir las entradas perdidas o robadas (si se requieren entradas impresas en papel), con sujeción al coste de las entradas nuevas emitidas, que puede ser superior al precio de las originales.
 - Cuando tratemos un Cambio como una solicitud de cancelación serán aplicables los cargos por cancelación que se establecen en la cláusula 9.

RESERVAS EN WALT DISNEY WORLD

Si se cambia una Reserva, el precio pagadero en el momento de la reserva original será el precio aplicable en el momento en el que se efectúe el cambio.

En caso de que el valor de su Reserva aumente como consecuencia de un Cambio en la misma, no se aplicará el cargo por modificación. En cualquier caso tiene usted el derecho a demostrar que los cargos por modificación o cancelación o bien no se han producido o bien son sustancialmente inferiores a los importes que se indican a continuación.

Los Cambios en su Reserva de Hotel, Entradas y Comidas Disney [Disney Dining]:

- solicitados más de 8 días antes de la fecha de salida programada darán lugar a un cargo por modificación de 65 € por Reserva
- solicitados 7 días o menos antes de su fecha de salida programada se tratarán como una solicitud de cancelación.

La Reserva en Walt Disney World incluye			Fecha del Cambio	Cargos por modificación
Alojamiento				
Sí			Menos de 56 días antes de la fecha de	Se aplicarán los cargos por



			salida	cancelación
			Más de 56 días antes de la fecha de salida	65 € por reserva
Sí			Menos de 100 días antes de la fecha de salida	Se aplicarán los cargos por cancelación
			Más de 100 días antes de la fecha de salida	65 € por persona
Sí o No			Menos de 100 días antes de la fecha de salida	Se aplicarán los cargos por cancelación
			Más de 100 días antes de la fecha de salida	65 € por persona

9. Si cancela su Reserva

Si desea cancelar su Reserva, el Titular debe escribirnos solicitando dicha cancelación. Esta solicitud debe enviarse por escrito a Walt Disney Travel Company International, Mail Code 2428, 3 Queen Caroline Street, Londres W6 9PE, Reino Unido, o por correo electrónico a: disneytraveluk@disneyonline.com, citando la referencia de su Reserva.

Si opta por no cancelar su Reserva y desea en cambio modificarla, puede que haya también Cargos por Modificación aplicables. En el supuesto de que elija cancelar su Reserva después de que haya hecho un Cambio, nos quedaremos con los Cargos por Modificación que haya pagado. En cualquier caso, tiene usted el derecho a demostrar que los cargos por cancelación aplicables o bien no se han producido o bien son sustancialmente inferiores a los importes que a continuación se indican.

No hacemos reembolsos por las Reservas de Entradas únicamente.

Reservas de Viajes Combinados – Exceptuando las solicitudes de cancelación derivadas de Circunstancias Inevitables y Extraordinarias que afecten significativamente a la ejecución de su Viaje Combinado (en cuyo caso puede tener derecho al reembolso íntegro de todo pago efectuado, pero no a una indemnización adicional) o sin culpa por su parte, serán pagaderos los cargos por cancelación que se establecen a continuación.

Tome nota de lo siguiente:

En caso de que uno o más de los miembros de su Grupo de Reserva, pero no todos, haga una cancelación, no habrá ninguna bonificación o reembolso por ninguna parte de su Reserva (excluidos los Complementos) no utilizada o aprovechada, ni se podrá hacer ningún reembolso por entradas o bonos de Hotel o de entradas perdidos, extraviados o destruidos. Si recibimos la notificación de cancelación después de que le hayamos enviado las entradas y los documentos definitivos, no se abonará ningún reembolso (si fuera pagadero) hasta que no se hayan devuelto todas tales entradas y documentos.

	Días antes de la fecha de salida programada	Cargo por cancelación (% = % del Precio de la Reserva total)	Reservas
Alojamiento en Walt Disney World solamente o Reservas de Viajes Combinados	Más de 100 días		65 € por persona
	100 – 8 días o más		65 € por persona
	7 días o menos		100 %

10. Nuestra responsabilidad ante usted

- No seremos responsables ante usted cuando la causa del fallo en su Reserva o de cualquier muerte o daño personal que sufra no se deba a culpa alguna por nuestra parte o por parte de nuestros empleados, agentes o proveedores por o bien ser atribuible a usted o cualquier miembro de su Grupo de Reserva, o atribuible a alguien no relacionado con su Viaje Combinado y ser imprevisible o inevitable, o bien porque el fallo se deba a circunstancias fuera de lo habitual o imprevisibles ajenas a nuestro control, cuyas consecuencias no podrían haberse evitado aunque se hubiera ejercido toda la diligencia debida, o debido a un hecho que ni nosotros ni nuestros empleados, agentes o proveedores podríamos/podrían haber previsto o impedido.
- En caso de que un convenio internacional sea aplicable a o rija cualquiera de los servicios o las instalaciones incluidos en su Reserva organizados o provistos por nosotros, o provistos por cualquiera de nuestros proveedores, y formule usted una reclamación contra nosotros del tipo que fuere por muerte, lesión, pérdida o daños sufridos durante o como resultado de la provisión de tales servicios o instalaciones, nuestra responsabilidad de pagar a usted o cualquier miembro de su Grupo de Reserva una indemnización o el importe (en su caso) de la indemnización pagadera por nosotros a usted o cualquier miembro de su Grupo de Reserva estarán limitados de conformidad con o de forma idéntica a la establecida en el convenio internacional en cuestión (incluido en cada caso respecto a las condiciones de responsabilidad, el plazo para interponer demandas y el importe de las indemnizaciones por daños y perjuicios que puedan concederse). Los Convenios internacionales que pueden ser aplicables incluyen, con respecto a los hoteles, el Convenio de París de 1962. Le facilitaremos copias del convenio pertinente si nos lo solicita. Esto significa que se deberá considerar que tenemos todos los beneficios de las limitaciones de indemnización contenidas en cualquier convenio aplicable o en cualquier otro convenio internacional aplicable a su Reserva.
- Debe ayudarnos a recuperar de un tercero toda suma que pueda compensarnos por las sumas que le paguemos a usted. En particular, está usted obligado a cedernos los derechos que tenga contra otras personas cuyos actos u omisiones hayan dado lugar o contribuido a nuestra obligación legal de pagarle una indemnización. También debe prestarnos toda la asistencia que podamos requerir razonablemente. Por último, debe seguir los procedimientos de notificación de reclamaciones que se exponen en la Cláusula 11 a continuación ("**Si tiene que formular una reclamación**").
- En el caso de que enferme mientras esté de vacaciones, debe, además de notificar su enfermedad a nuestro representante, agente local u Oficina de Guardia, consultar a un médico local y consultar asimismo a su médico de familia a su regreso a casa. Si desea entonces presentar una reclamación contra nosotros como resultado de dicha enfermedad, debe proporcionarnos los datos tanto del médico local que visitó como los de su médico de familia, junto con una autorización por escrito para que obtengamos un informe médico de ambos doctores.
- Si usted o un miembro de su grupo sufre durante sus vacaciones cualquier dificultad por un infortunio como resultado de una actividad que no forme parte de su Viaje Combinado, le ofreceremos asistencia rápidamente. Nuestra asistencia consistirá en particular en proporcionar información apropiada sobre servicios sanitarios, autoridades locales y ayuda consular y en ayudarle a efectuar comunicaciones a distancia y encontrar preparativos de viaje alternativos. Tome nota de que podemos cobrar un cargo razonable que no exceda de los costes reales contraídos por nosotros por tal asistencia en caso de que haya causado usted esta dificultad de forma intencionada o si es motivada por su negligencia.
- No seremos responsables de la no utilización de entradas o pérdida de oportunidades de esparcimiento por disponibilidad limitada, remodelación, capacidad, condiciones meteorológicas, actos especiales o prémium o circunstancias ajenas a nuestro control, lo cual incluye Circunstancias Inevitables y Extraordinarias.
- En el caso de los Viajes Combinados, es aplicable lo siguiente: En las reclamaciones que no entrañen daños personales, muerte o enfermedad o que no estén sujetas a ninguno de los convenios contemplados en la Cláusula 10(b) que antecede, nuestra responsabilidad por actos negligentes u omisiones nuestros o de nuestros proveedores estará limitada en total a un máximo del triple del precio que pagó usted por su



Reserva, excluidas las primas de seguro y los cargos por modificación.

- (h) El importe de la indemnización que pagaremos por pérdidas o daños en el equipaje está limitado conforme al convenio que figura en la Cláusula 10(b) anterior. En el caso de las reclamaciones por equipaje extraviado o dañado debe seguir las normas que encontrará en el dorso de su entrada. Tenga en cuenta que hay plazos aplicables dentro de los cuales debe notificarnoslo y presentar una reclamación.

11. Si tiene que formular una reclamación

- (a) Somos responsables de gestionar su reclamación. No obstante, si tiene una reclamación mientras esté de viaje debe informar inmediatamente a los Servicios para Huéspedes [Guest Services] de su hotel, complejo vacacional o de a bordo. En el supuesto de que ellos no puedan resolver el problema inmediatamente o no haya disponible un miembro de nuestro personal, debería ponerse en contacto con nosotros de forma inmediata y haremos todo lo posible para ayudarle. Debe enviar su reclamación a Walt Disney Travel Company International, Mail Code 2428, 3 Queen Caroline Street, Hammersmith, Londres W6 9PE, Reino Unido, o por correo electrónico a: disneytraveluk@disneyonline.com, citando la referencia de su Reserva.
- (b) Si no nos brinda la oportunidad de resolver un problema en el momento en que surja o no lo notifica a Servicios para Huéspedes [Guest Services] o nos llama/informa, es posible que no podamos gestionar su reclamación a su regreso y ello puede afectar a cualquier reclamación posterior que presente.
- (c) Puede usted, a su propia discreción, remitir los conflictos que no puedan resolverse de forma amistosa al arbitraje conforme a un programa independiente concebido por ABTA y administrado por el Chartered Institute of Arbitrators. El Programa no es aplicable a las reclamaciones de más de 5000 £ por persona o 25 000 £ por Reserva ni a las que sean exclusiva o principalmente respecto a daños físicos o enfermedad o consecuencia de tales daños o enfermedad. El Programa puede gestionar las reclamaciones de indemnización que incluyan un elemento de enfermedad o lesión menor con sujeción a un límite de 1000 £ en el importe que pueda conceder el arbitraje por persona respecto a este elemento. Si opta por tratar de obtener una indemnización según este Programa, ABTA debe recibir una notificación por escrito en la que se solicite el arbitraje en un plazo de 18 meses desde la fecha de su regreso. Una vez transcurrido este límite de tiempo, el arbitraje conforme a este Programa estará disponible si nosotros, a nuestra discreción absoluta, lo aceptamos. En el caso de las reclamaciones por lesión y enfermedad, puede utilizar el Procedimiento de Mediación de ABTA. Este es un programa voluntario y requiere nuestra aceptación. Puede obtener información sobre los programas de Arbitraje y mediación a través de nosotros previa solicitud, o puede obtenerla de ABTA en www.abta.com.

12. Su conducta

Las presentes Condiciones de Reserva son vinculantes para usted y todos los miembros de su Grupo de Reserva. Usted y todos los miembros de su Grupo de Reserva se comprometen a cumplir estas Condiciones de Reserva, así como todas las normas internas vigentes en Walt Disney World Resort (en particular las reglas y normas a las que se puede acceder en este sitio web: <https://www.disneyworld.eu/park-rules/>) y todas las instrucciones o avisos referentes a nuestros servicios que figuran en nuestro catálogo, en el sitio web o en cualquier otro documento emitido por nosotros. Si nosotros u otra persona con autoridad tenemos pruebas objetivas de que usted o un miembro de su Grupo de Reserva se está comportando de forma tal que cause o sea probable que cause daños o un peligro grave a otra persona (incluidos nuestro personal o nuestros agentes) o daños materiales, o pudiera ocasionar molestias o sufre una enfermedad contagiosa, tendremos derecho a poner término a su Reserva si no puede esperarse razonablemente que procedamos con la Reserva. No se le permitirá que continúe con sus servicios de viaje o, si fuera razonable, se le exigirá que abandone el vuelo, el barco, el alojamiento u otro servicio y no tendremos ninguna responsabilidad adicional ante usted, incluidos cualesquiera servicios de viaje de regreso. No se realizará ningún reembolso y no pagaremos ningún gasto o coste contraído como resultado de la terminación. Será usted responsable del pago íntegro de los daños o las pérdidas causadas por su conducta que motiven nuestra terminación en virtud de esta Cláusula. El pago deberá efectuarse directamente en el momento al organizador o proveedor del servicio en cuestión, a falta de lo cual será usted responsable de hacer frente a las reclamaciones formuladas posteriormente contra nosotros (junto con nuestros propios costes y gastos íntegros y los costes y gastos íntegros de la otra parte, incluidas las costas legales) como resultado de sus acciones o las de un miembro de su Grupo de Reserva de conformidad con la legislación aplicable.

13. Solicitudes especiales

En caso de que tenga alguna solicitud especial, háganoslo saber cuando haga su Reserva. Trataremos de satisfacer sus necesidades, aunque no podemos garantizarlo.

14. Seguro de viaje

Es responsabilidad suya y de su Grupo de Reserva suscribir antes del viaje un seguro adecuado a sus necesidades que cubra toda la duración de la Reserva. No seremos responsables de los costes o las pérdidas ocasionados por no haber (usted o su Grupo de Reserva) suscrito una cobertura de seguro adecuada.

15. Documentación sanitaria y de viaje

A partir del 12 de octubre de 2025, entrará en vigor el nuevo Sistema de Entradas y Salidas (EES, por sus siglas en inglés) de la Unión Europea. Se trata de un nuevo sistema de frontera digital, que cambiará los requisitos para los visitantes no europeos que viajen al espacio Schengen. Si va a viajar a un país del espacio Schengen por un breve periodo de tiempo, deberá registrar sus datos biométricos (huellas dactilares e imagen facial) en el momento de la llegada. Si va a entrar en el espacio Schengen desde el puerto de Dover, la terminal de LeShuttle en Folkestone, o la estación de St. Pancras International, las comprobaciones del EES se realizarán en la frontera, antes de salir de Reino Unido.

El EES puede dar lugar a un aumento del tiempo de espera en el punto de llegada y el de salida. Si se niega a proporcionar los datos biométricos requeridos, se le denegará la entrada al país de destino. Para obtener más información, visite el sitio web del Gobierno del Reino Unido (<https://www.gov.uk/guidance/eu-entryexit-system>) o el sitio web oficial del EES (<https://travel-europe.europa.eu/en/ees>).

El gobierno del Reino Unido introducirá una Autorización Electrónica de Viaje (ETA, por sus siglas en inglés) para entrar en el Reino Unido para los ciudadanos no europeos que cumplan los requisitos a partir del 27 de enero de 2025, y a partir de abril de 2025 para los ciudadanos europeos que cumplan los requisitos. Las solicitudes para obtener la ETA deben realizarse antes de viajar a un coste reducido. Lea sobre este importante cambio en la hoja informativa de la Autorización Electrónica de Viaje (ETA) – Septiembre de 2024 – Ministerio del Interior en los medios de comunicación ([blog.gov.uk](https://www.blog.gov.uk)).

Es su responsabilidad asegurarse de que dispone de todos los documentos de viaje y de salud necesarios antes de la salida, lo que incluye asegurarse de que dispone de visados de entrada y pasaportes válidos (con suficiente validez para la duración de sus vacaciones y cualquier periodo adicional que pueda ser necesario) para todos los países que tenga previsto visitar. Visite <https://www.exteriores.gob.es/Embajadas/Washington/es/ViajarA/Paginas/Recomendaciones-de-viaje.aspx> para obtener más información sobre los requisitos para sus vacaciones.

Le recomendamos encarecidamente que, antes de realizar una reserva, compruebe cualquier requisito de entrada específico que pueda aplicarse a los países visitados en función de su situación personal (p. ej., nacionalidad, lugar de residencia, países visitados, etc.), ya que pueden requerir formalidades y tiempo adicionales.



No nos hacemos responsables si se le niega la entrada a cualquier país debido a que no lleva consigo la documentación correcta. Si el hecho de no disponer de cualquier documento de viaje o de otro tipo que sea necesario conlleva que se nos impongan multas, recargos u otras penalizaciones económicas, usted será responsable de reembolsarnos en consecuencia.

EE. UU. – Autorización de viaje (ESTA)

Es obligatorio que toda persona que viaje a o esté en tránsito en los Estados Unidos en el marco del Programa de Exención de Visado [Visa Waiver Program] obtenga la autorización de viaje a más tardar 72 horas antes del inicio del mismo tramitándola en línea a través del ESTA (Sistema Electrónico de Autorización de Viaje [Electronic System for Travel Authorisation]). El coste de una autorización ESTA es en la actualidad aproximadamente de 21\$ por persona y se puede obtener visitando <https://esta.cbp.dhs.gov> o el sitio web de Visit USA en <https://www.visitusa.org.uk/>, donde podrá encontrar asimismo información adicional acerca del programa y la tarifa actualizada. Una vez realizada y aprobada, la solicitud ESTA tiene una validez de dos años y permite múltiples visitas sin necesidad de volver a formular una solicitud. Los viajeros pueden solicitar una ESTA incluso aunque no tengan planes en firme de viajar a los Estados Unidos. No haber obtenido una ESTA podría hacer que se denegara el embarque o la entrada a los Estados Unidos del pasajero.

16. Menores

Los menores que no viajen con su padre/madre o tutor legal deben ir acompañados por un Adulto Responsable. El padre/madre o tutor de un Menor que no viaje con él debe autorizar a un Adulto Responsable para que tenga la custodia y el control sobre el Menor en todo momento y para contratar en su nombre con nosotros. Todos los Huéspedes Adultos/Adultos Responsables de la Reserva serán responsables solidariamente de la conducta y el comportamiento de los Menores de su Reserva.

17. Legislación y fuero

- (a) Su contrato con nosotros y las obligaciones no contractuales derivadas del mismo o relacionadas con él se regirán e interpretarán de conformidad con la legislación española. En el caso de los consumidores residentes en la Unión Europea, serán aplicables adicionalmente las disposiciones obligatorias de la ley de protección de los consumidores del Estado Miembro en el que resida el consumidor, siempre y cuando estas sean más ventajosas para el consumidor que las de la legislación española.

18. Protección de datos

Al objeto de gestionar su Reserva y satisfacer nuestras obligaciones legales de cumplir el contrato con nuestros huéspedes, requerimos que estos faciliten los datos personales relativos a todas las personas que viajen con la Reserva, incluidos los niños (interesados). Obtendremos y trataremos dichos datos personales de conformidad con la Política de Privacidad de Disney disponible aquí www.disneyprivacycenter.com.

19. Equipo médico y equipo de seguridad relacionado con la Discapacidad o la movilidad reducida

Debe usted (a) notificarnos antes del momento de realizar su Reserva las necesidades y circunstancias personales pertinentes de los miembros de su Grupo de Reserva incluida, entre otras, cualquier Discapacidad, en caso de no que no sean autosuficientes o en caso de movilidad reducida (por ejemplo, si tiene usted dificultad para caminar una distancia de 500 metros); y (b) notificarnos en cualquier momento desde cuando se haga la Reserva hasta 48 horas antes de la salida del vuelo o llamando a nuestro **Centro de Llamadas: 0080020060809** en caso de que algún miembro de su Grupo de Reserva que previamente se hubiera comunicado que tenía movilidad reducida o no era autónomo ya no entre en ninguna de estas categorías.

20. Objetos de valor y otras posesiones

Debe conservar bajo su control personal en todo momento los objetos de valor tales como dinero en efectivo, valores negociables u otros instrumentos financieros, oro, objetos de plata, artículos de joyería, ornamentos, obras de arte, equipos o suministros fotográficos, de vídeo o de audio, ordenadores portátiles y teléfonos móviles, entre otros. No se pueden introducir en el complejo vacacional Walt Disney World® Resort artículos peligrosos o ilegales como armas, explosivos, oxígeno, sustancias combustibles o sustancias controladas sin receta. Tales artículos serán confiscados y se podrán desechar sin responsabilidad alguna ante usted ni ante los miembros de su Grupo de Reserva.

21. Resolución de conflictos de los consumidores por vía electrónica

- (a) Como consumidor residente en elEEE, puede acceder a la plataforma de resolución de conflictos por vía electrónica de la Comisión Europea aquí: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.



Anexo 1

Información sobre la protección financiera

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE LOS PASAJEROS RELATIVA A LA COBERTURA CONTRA LA INSOLVENCIA RESPECTO A LA DIRECTIVA (EU) 2015/2302 O LA LEGISLACIÓN LOCAL APLICABLE EN EL PAÍS DE RESIDENCIA DE LA PERSONA ASEGURADA EN LOS VIAJES COMBINADOS Y LOS SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS

Si ha reservado un Viaje Combinado o Servicios de Viaje Vinculados con **The Walt Disney Travel Company International, una división de The Walt Disney Company** (el **Tomador**), el **Tomador** ha concertado una póliza de seguro a cargo del **Tomador** en caso de su propia insolvencia. Esta póliza se ha concertado a través de **International Passenger Protection Limited** con **Liberty Mutual Insurance Europe SE (LMIE)**, que gira como **Liberty Specialty Markets**, miembro del **Liberty Mutual Insurance Group**. Domicilio social de LMIE: 5-7 rue Léon Laval, L-3372, Leudelange, Gran Ducado de Luxemburgo, número de inscripción B232280 (Registre de Commerce et des Sociétés). LMIE es una sociedad anónima europea y está supervisada por la Commissariat aux Assurances y autorizada por el Ministro de Finanzas de Luxemburgo como compañía de seguros y reaseguros. La(s) persona(s) que se mencionan en la Confirmación y el Recibo de Depósito recibirán el reembolso con sujeción a la Póliza y las Condiciones respecto a la pérdida financiera neta determinada que hayan sufrido, derivada de la cancelación o reducción de sus servicios de viaje que constituyan estas Vacaciones Combinadas o Servicios de Viaje Vinculados debido a la insolvencia del **Tomador**.

Este Seguro reembolsará a la(s) **Persona(s) Asegurada(s)** respecto a:

1. La pérdida del/de los depósito(s) o el precio completo del alojamiento y todos los servicios de viaje o cargos pagados por anticipado por la(s) **Persona(s) Asegurada(s)** al **Tomador** por **Disposiciones de Servicios de Viaje** adquiridas por la(s) **Persona(s) Asegurada(s)** que no puedan prestarse como consecuencia de la **Insolvencia Financiera** del **Tomador** o
2. La prestación de servicios de repatriación por la Aseguradora y los costes adicionales contraídos razonable y necesariamente tras la reducción de cualesquiera **Disposiciones de Servicios de Viaje** para permitir que la **Persona Asegurada** o bien:
 - i) continúe con y lleve a cabo el viaje o las **Disposiciones de Servicios de Viaje** programados. El importe pagadero en virtud de esta póliza respecto al alojamiento está limitado al coste adicional contraído por la(s) **Persona(s) Asegurada(s)** para obtener tal alojamiento del mismo estándar o un estándar similar a aquel del que gozaba(n) antes de la interrupción de las **Disposiciones de Servicios de Viaje**; o bien
 - ii) regrese al país de salida si el viaje ha comenzado ya y el contrato entre la(s) **Persona(s) Asegurada(s)** y el **Tomador** incluía el transporte de pasajeros. El importe pagadero en virtud de esta póliza está limitado al coste adicional contraído por la(s) **Persona(s) Asegurada(s)** respecto al mismo estándar de transporte o un estándar de transporte similar a aquel del que gozaba(n) antes de la interrupción de las **Disposiciones de Servicios de Viaje** y, en caso necesario, la financiación del alojamiento previamente a la repatriación. "

CÓMO FORMULAR UNA DEMANDA DE INDEMNIZACIÓN– SOLO RESPECTO A LA INSOLVENCIA DEL TOMADOR

Qué debe hacer

Debe cumplir las condiciones siguientes. Si no lo hace es posible que no paguemos su demanda, o el pago podría verse reducido.

Debe informar a IPP lo antes posible proporcionando todos los datos de lo sucedido y mencionando el nombre de su Operador de Viajes citando la Referencia: **TOFI EU V2.21**, contactando por las vías siguientes:

Teléfono: +31 103120666

E-mail: ippclaims@nl.sedgwick.com

o por vía electrónica en <https://www.ipplondon.co.uk/claims.asp>

2. Debe proporcionar a IPP toda otra información que solicitemos.

3. Debe ejercer toda la diligencia razonable para limitar las pérdidas.

4. Si se encuentra en el extranjero en el momento de la Insolvencia Financiera de su Operador Turístico o no desea hacer sus propios preparativos para regresar a su país de salida, nosotros proporcionaremos servicios para ayudar a su repatriación.

Defensa de las demandas de indemnización

Podemos, a nuestra discreción:

- asumir la plena responsabilidad de la tramitación, defensa o resolución de las demandas en su nombre; y
- tomar las medidas que consideremos necesarias para hacer valer sus derechos o los nuestros en virtud de este seguro.

Reclamaciones fraudulentas

1. Si presenta una demanda de indemnización fraudulenta en virtud de este seguro:

- (a) no seremos responsables de pagar la demanda, y
 - (b) podremos recuperar de usted las sumas que le hayamos pagado respecto a la demanda, y
 - (c) podremos, mediante notificación a usted, tratar este seguro como cancelado con efecto desde el momento del acto fraudulento.
2. Si ejercemos nuestro derecho a tenor de la cláusula 1. (c) anterior:

- (a) no seremos responsables ante usted respecto a los sucesos pertinentes que se produzcan después del momento del acto fraudulento. Un suceso pertinente es todo aquello que genere nuestra responsabilidad en virtud de este seguro (como por ejemplo el acaecimiento de una pérdida, la presentación de una demanda de indemnización o la notificación de una potencial demanda de indemnización); y
- (b) no tendremos que devolver ninguna de las primas pagadas.

CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

Compliance Officer, [Responsable de Cumplimiento] Liberty Mutual Insurance Europe SE, 20 Fenchurch Street, Londres EC3M 3AW, Reino Unido

Tel: +44 (0) 20 3758 0840 – E-mail: complaints@libertyglobalgroup.com

Citando su número de póliza y/o demanda de indemnización;

o

Compliance Officer [Responsable de Cumplimiento]

Liberty Mutual Insurance Europe SE

5-7 rue Léon Laval, L-3372 Leudelange, Gran Ducado de Luxemburgo

Tel: +352 28 99 13 00 – E-mail: complaints@libertyglobalgroup.com

Citando su número de póliza y/o demanda de indemnización.

Si después de presentar una reclamación no está todavía satisfecho, es posible que tenga derecho a remitir el conflicto a una organización independiente. Esto dependerá de dónde resida: consulte la información siguiente.

Tomadores y personas aseguradas residentes en el Reino Unido

El Servicio del Defensor del Cliente Financiero [The Financial Ombudsman Service] es un servicio gratuito e imparcial, con el que puede ponerse en contacto en:

Exchange Tower, Harbour Exchange, Londres, E14 9SR, Reino Unido

Tel: 0800 023 4567 – Sitio web: www.financial-ombudsman.org.uk

Para confirmar si puede optar a pedir al Financial Ombudsman Service que evalúe su reclamación, consulte la información adicional que encontrará en www.financial-ombudsman.org.uk

Tomadores y personas aseguradas residentes en la UE



Si adquirió este producto por internet o a través de otros medios electrónicos y dentro de la Unión Europea (EU), puede remitir su reclamación a la plataforma de Resolución de Conflictos en Línea [Online Dispute Resolution (ODR)] de la UE. A la recepción de su reclamación, la ODR trasladará su reclamación a su servicio local de resolución de conflictos; este proceso es gratuito y se lleva a cabo íntegramente en línea. Puede acceder a la Plataforma ODR en <http://ec.europa.eu/od>

Tomadores y personas aseguradas residentes en Suiza

El Defensor del Cliente de Seguros Suizo [Swiss Ombudsman of Insurance], con quien podrá contactar en: Ombudsman of Private Insurance and of Suva Postfach 1063, CH-8024 Zürich, Suiza Tel: 044 211 30 90 – Sitio web: www.ombudsman-assurance.ch

Para confirmar si puede optar a pedir al Swiss Ombudsman of Insurance que evalúe su reclamación, consulte la información adicional que encontrará en www.ombudsman-assurance.ch

Alternativamente, dado que Liberty Mutual Insurance Europe SE es una compañía de seguros luxemburguesa, todas las personas aseguradas y los tomadores tienen también derecho a remitir el conflicto a cualquiera de los organismos de resolución de conflictos siguientes en Luxemburgo:

Commissariat aux Assurances,

7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburgo

Tel: (+352) 22 69 11 – 1 – E-mail: caa@caa.lu - www.caa.lu

o

Service national du Médiateur de la consommation (solo para consumidores particulares)

Ancien Hôtel de la Monnaie, 6, rue du Palais de Justice, L-1841 Luxemburgo

Tel: (+352) 46 13 11 – E-mail: info@mediateurconsommation.lu - www.mediateurconsommation.lu

o

Médiateur en Assurances

ACA,

12, rue Erasme, L-1468 Luxemburgo

Tel: (+352) 44 21 44 1 – E-mail: mediateur@aca.lu - <https://www.ulc.lu/fr/organes/detail.asp?T=2&D=descr&ID=6>

Protección de datos

Trataremos toda la información que haya facilitado conforme a lo previsto en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la UE y el Reglamento General de Protección de Datos británico y la Ley de Protección de Datos de 2018. A efectos de ofrecer este seguro y de gestionar las demandas de indemnización o reclamaciones, es posible que tengamos que transferir a otras partes determinada información que haya provisto.

Sanciones

No proporcionaremos ninguna prestación en virtud de este seguro en la medida de la provisión de cobertura, el pago de demandas de indemnización o la provisión de prestaciones cuando hacer tal cosa viole una sanción, prohibición o restricción impuesta por la normativa o la legislación.



Anexo 2
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 20 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.
 - 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 incurre en insolvencia, se procederá a la devolución de los pagos. En caso de que el organizador incurra en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros.
- Cuando The Walt Disney Travel Company International, una división de The Walt Disney Company Limited, actúe como organizador, ha suscrito protección contra la insolvencia a través de International Passenger Protection Limited con Liberty Mutual Insurance Europe SE (LMIE), que gira como Liberty Specialty Markets, miembro del Liberty Mutual Insurance Group para los viajes combinados vendidos en disneyholidays.com o disneyholidays.ie, Sección Europa o Irlanda en €, (la entidad garante en caso de insolvencia, p. ej., un fondo de garantía o una compañía de seguros).¹
- Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de The Walt Disney Travel Company International, los viajeros podrán ponerse en contacto como sigue:
- En relación con las ventas de viajes combinados en disneyholidays.com o disneyholidays.ie Sección Europa o Irlanda en €, con International Passenger Protection Limited a través del Compliance Officer [Responsable de Cumplimiento], Liberty Mutual Insurance Europe SE, 20 Fenchurch Street, Londres EC3M 3AW, Tel: +44 (0) 20 3758 0840 – E-mail: complaints@libertyglobalgroup.com citando el número de su póliza o demanda de indemnización o los datos de contacto alternativos especificados aquí.
- Reglamento relativo a los Viajes Combinados y Servicios de Viaje Vinculados de 2018 o Directiva (UE) 2015/2302:
- Reino Unido: <https://www.legislation.gov.uk/ukdsi/2018/9780111168479/contents>
 - UE: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32015L2302>