

1. Política de cancelación y modificaciones

OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L. se preocupa por establecer una política de modificaciones y cancelaciones clara y comprensible para que el cliente pueda conocer con exactitud las consecuencias de una eventual modificación y/o cancelación de su reserva.

A pesar de no proceder el derecho de desistimiento en la adquisición de servicios de alojamiento distintos a los destinados a vivienda de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 103 de la Ley de Consumidores y Usuarios, el cliente tendrá derecho a modificar y/o cancelar su reserva quedando sujetas ambas facultades a lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales de la Contratación y lo establecido en las Condiciones Particulares de cada oferta.

La operativa comercial de **OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L.** conlleva unos gastos de gestión administrativa, personal, plataforma informática y similares que son necesarios para tramitar las reservas de nuestros clientes. Estos gastos, si bien existiendo siempre, sólo deberán abonarse en caso de que el cliente decida modificar o cancelar su reserva.

1.1. Gastos de gestión aplicables a las reservas

Tal y como se ha indicado anteriormente, **OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L.** incurre en unos determinados gastos de gestión a los que deberá hacer frente el cliente en caso de querer modificar o cancelar su reserva. El importe de los gastos citados se resume a continuación:

- a) *Reservas por importe de hasta 600 euros:* Conllevan unos gastos de gestión de 30 euros.
- b) *Reservas por importe superior a 600 euros:* Conllevan unos gastos de gestión del 5% del importe total de la reserva.

1.2. Modificaciones en la reserva

Cualquier modificación de una reserva formalizada por el cliente conllevará unos costes fijos de 10 euros y queda supeditada a la disponibilidad del alojamiento o proveedor para acoger al huésped en otras fechas a las seleccionadas en un primer momento.

Las modificaciones de reserva pueden generar unos costes de modificación que el proveedor de servicios (hoteles, tour-operadores, etc.) establezca de acuerdo con las posibles variaciones de tarifas y costes aplicables a un período determinado, estos gastos serán determinados en el momento previo a la cancelación de acuerdo con el tipo de modificación que el cliente desee realizar. Siendo esto así, el cliente podrá conocer, antes de proceder a la modificación de su reserva, la existencia e importe de los gastos de modificación que serán cargados por el proveedor de servicios.

Para conocer con exactitud los costes de modificación mencionados el usuario deberá dirigirse al Departamento de atención al cliente de **OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L.** mediante el apartado de contacto del sitio web www.oxigenaviajes.com, siendo atendidas dichas peticiones en el horario de atención al cliente expuesto en nuestra página web.

En caso de que sea el organizador del viaje quien se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato dicha modificación se pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor. El consumidor y usuario tendrá la facultad de resolver el contrato sin penalización alguna o bien aceptar las variaciones propuestas por el organizador. En caso de producirse una modificación esencial de un viaje combinado se procederá conforme a lo dispuesto en la cláusula 9.b) de las presentes condiciones generales de contratación.

El cliente queda obligado al pago de los costes de gestión y/o modificación mencionados en párrafos anteriores en caso de que éstos existieran. El incumplimiento de esta obligación faculta a **OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L.** para cancelar la reserva sin que proceda el reembolso de las cantidades abonadas por el cliente.

Las reservas concluidas con tarifas especiales y/o no reembolsables no podrán ser modificadas por el cliente salvo que así se exprese en la oferta publicada. Las modificaciones que el cliente pretenda hacer pueden conllevar costes de modificación de hasta el 100% del importe abonado.

En caso de que el cliente efectúe una reserva de un viaje combinado, **OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L.** se reserva el derecho de revisar los precios (tanto al alza como a la baja) de conformidad con lo establecido en la legislación vigente, siempre y cuando dicha circunstancia sea comunicada al cliente con una antelación mínima de 20 días. La revisión de

precios únicamente podrá aplicarse para incorporar las posibles variaciones de precios relativos al transporte, incluido el coste de carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y a los tipos de cambio aplicados al viaje organizado.

1.3. Cancelación de reserva

De conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias así como en el Decreto 168/1994, de 30 de mayo, de reglamentación de las agencias de viajes de la Región de Murcia, modificado por Decreto número 158/2012, de 20 de noviembre, en todo momento el consumidor podrá desistir de los servicios solicitados o contratados teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, pero deberá indemnizar a OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L., en las cantidades que a continuación se especifican:

1.3.1. Viajes Combinados

Por viajes combinados, de acuerdo con lo establecido en el artículo 151 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios se entenderá la combinación previa de, por lo menos, dos de los siguientes elementos:

- a) *El transporte de pasajeros.*
- b) *El alojamiento, cuando no sea parte integrante del transporte.*
- c) *El alquiler de turismos y otros vehículos a motor.*
- d) *Cualquier otro servicio turístico que no forme parte de los enumerados en los apartados "a"; "b" o "c".*

No obstante, no se considerará viaje combinado cuando únicamente se combine uno de los elementos citados en los apartados "a"; "b" o "c" con un elemento de los citados en el apartado "d" y éste último no represente una proporción igual o superior al veinticinco por ciento del valor de la combinación del viaje y no se anuncien o constituyan, por alguna otra razón, una característica esencial de la combinación.

Para la cancelación de un viaje combinado, el cliente abonará los **gastos de gestión** (especificados en la cláusula 7.1 de las presentes Condiciones), **los gastos de anulación** si los hubiere, y una **penalización** consistente en el 5 por ciento del importe total del viaje si la cancelación se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15 por ciento entre los días tres y diez; y el 25 por ciento dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida. De no presentarse a la salida, el usuario está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo de las partes en otro sentido.

En caso de que el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación tales como flete de aviones, tarifas especiales (tarifas no reembolsables; flete de vuelos chárter; contratación de circuitos de viaje; excursiones, entre otros), los gastos de cancelación especiales se establecerán por cada proveedor de servicios.

Las cancelaciones de reservas de viajes combinados pueden generar unos costes de anulación que el proveedor de servicios establezca (hoteles, tour-operadores, etc.). El cliente podrá conocer, antes de proceder a la cancelación de su reserva, la existencia e importe de los gastos de anulación que serán cargados por el proveedor de servicios. Para conocer con exactitud los gastos de anulación mencionados, el cliente deberá dirigirse al Departamento de atención al cliente de **OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L.** mediante el apartado de contacto del sitio web www.oxigenaviajes.com.

La cancelación deberá realizarse mediante el uso del apartado de contacto habilitado a tal efecto en el sitio web www.oxigenaviajes.com. Para agilizar los trámites, se recomienda llamar por teléfono al número de atención al cliente para comunicarlo.

1.3.2. Venta de solo Alojamiento y/o servicios no considerados "viaje combinado"

Cuando los servicios contratados no tengan la consideración de "viaje combinado" el cliente podrá desistir del contrato y cancelar su reserva mediante el uso del apartado de contacto habilitado en el sitio web de **OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L.** debiendo hacer frente a los costes de devolución del servicio que se especifican a continuación:

a) Los *gastos de gestión* especificados en la cláusula 7.1 de las presentes Condiciones Generales de Contratación.

b) Los *gastos de anulación* que el proveedor de servicios cargue en relación con la cancelación de la reserva. El cliente podrá conocer, siempre antes de proceder a la cancelación de su reserva, el importe exacto que el proveedor de servicios carga en concepto de cancelación de la reserva.

Para conocer las condiciones de cancelación de cada reserva, el cliente deberá ponerse en contacto con el Departamento de Atención al Cliente de **OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L.** mediante el apartado de contacto habilitado al efecto en el sitio web de **OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L.** .

1.3.3.- Condiciones específicas aplicables a la cancelación de servicios contratados bajo la modalidad de 'Cancelación gratuita'.

Las condiciones y costes aplicables a la cancelación de los productos y servicios contratados bajo la modalidad de 'cancelación gratuita' quedarán determinados en cada oferta o promoción.

1.4. Disposiciones aplicables a la modificación y cancelación de reservas.

La modificación y/o cancelación de una reserva deberá realizarse expresamente mediante el uso del [apartado de contacto](#) habilitado a tal efecto en el sitio web. Para agilizar los trámites, se recomienda llamar por teléfono al número especial para clientes que aparece en la confirmación de la reserva a tal efecto.

Para proceder a la cancelación definitiva de una reserva será imprescindible que el cliente confirme por escrito (utilizando el correo electrónico que el cliente indicó como medio de contacto en su reserva y siguiendo los pasos que se le indiquen) su deseo de cancelar la reserva y acepte las condiciones de cancelación. Una vez iniciado el proceso a través del apartado de contacto, el cliente recibirá un correo electrónico donde deberá confirmar de forma expresa que desea cancelar la reserva. Una vez efectuada esta acción, la reserva quedará cancelada. Es imprescindible que el cliente realice la confirmación de la cancelación de su reserva mediante las acciones que se indiquen en el correo electrónico remitido por 'OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L. '.

En caso de no producirse la confirmación de la cancelación de la reserva del modo que se detalla en esta cláusula la reserva se mantendrá en los términos en que fue concluida en primera instancia.

1.5. No presentación del cliente a la salida del viaje o en el alojamiento

En caso de que el cliente no se presente en el alojamiento en la fecha de entrada contratada, o bien no se presente a la salida del viaje, se le cargará el 100% del importe de la reserva.

En caso de que el cliente prevea un retraso en su llegada al alojamiento deberá avisar a OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L. para que se puedan realizar las gestiones pertinentes en relación con el mantenimiento de su reserva.

1.6. Salida anticipada del alojamiento o desistimiento anticipado del viaje

En caso de que el cliente decida abandonar el alojamiento contratado antes de la conclusión de su reserva, o poner fin al viaje contratado antes de su conclusión, le informamos que ello conlleva un coste del 100% del importe de la reserva.

2. Reembolso de cantidades

En caso de corresponder un reembolso al cliente una vez realizadas las detracciones mencionadas en la cláusula anterior **OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L.** abonará el importe debido. El cliente debe tener en cuenta que el reembolso de las cantidades puede tardar unos días, período que en ningún caso superará los 14 días.

En caso de que el cliente haya efectuado el pago de su reserva mediante tarjeta de crédito, el importe le será devuelto a la cuenta asociada a la tarjeta con la que se formalizó el pago. Por contra, si el cliente efectuó el pago de su reserva mediante ingreso bancario, **OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L.** le requerirá, a la misma dirección de correo electrónico desde la que se formalizó la reserva, para que el cliente proceda a fijar el número de cuenta al que debe efectuarse el reembolso de las cantidades pagadas.

3. Modificación o anulación por parte de OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L.

a) Para servicios de alojamiento y otros servicios no considerados "viaje combinado"

En caso de resultar imposible o extremadamente difícil la prestación de alguno o todos los servicios contratados por el cliente, por ejemplo, por la no apertura o cierre del establecimiento contratado; por la no apertura o cierre de una estación de esquí; o por la imposibilidad material de desarrollar correctamente los servicios contratados, entre otros motivos, **OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L.** podrá buscar una alternativa al cliente siempre que ello sea posible y las condiciones lo permitan. En caso de no poder ofrecer ninguna alternativa al servicio contratado inicialmente o en el caso de que la alternativa ofrecida no sea aceptada por el cliente, **OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L.** procederá al reembolso del importe abonado por el servicio que no pueda ser puesto a disposición del cliente.

En caso de overbooking del alojamiento contratado, **OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L.** se reserva el derecho a ofrecer al cliente un alojamiento de igual o superior categoría al que había contratado, siempre que ello sea posible y las condiciones lo permitan. Si **OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L.** no pudiera ofrecer una alternativa al cliente o bien si el consumidor y usuario no acepta el cambio propuesto, se procederá a la cancelación del servicio y **OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L.** reintegrará las cantidades que el cliente hubiera satisfecho por la contratación del servicio de alojamiento.

b) Para viajes combinados

b.1) Antes de la salida del viaje

OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L. se reserva el derecho de modificar levemente algunas de las condiciones del contrato, incluidas las modificaciones de precios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, cuando este cambio sea menor y se informe al cliente a la mayor brevedad.

En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, surja la necesidad de modificar significativamente cualquier elemento de los considerados esenciales para el desarrollo del contrato, **OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L.** pondrá este hecho en conocimiento del cliente y tratará de ofrecerle, si es posible y las condiciones lo permiten, una alternativa de viaje similar al que inicialmente había contratado. En el supuesto descrito, el cliente tendrá la opción de aceptar las modificaciones propuestas o bien cancelar, sin costes asociados, el servicio afectado por la modificación. En este caso, el cliente deberá comunicar a **OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L.** su decisión en el plazo que le indique **OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L.**, en caso de no recibir respuesta en dicho plazo, se entenderá que el cliente opta por la cancelación del servicio afectado.

En caso de que **OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L.** no pueda ofrecer una alternativa al servicio afectado o bien dicha alternativa no sea aceptada por el cliente, se entenderá producida la cancelación del servicio afectado y **OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L.** restituirá al cliente el importe correspondiente al servicio cancelado.

Para el caso de reservas que aúnan la contratación de servicios de alojamiento y de forfaits de

esquí, se recuerda al cliente que la no apertura (o cierre) de una pista de esquí o del alojamiento contratado no conlleva la cancelación automática de toda la reserva sino que únicamente quedará cancelado el servicio afectado por la imposibilidad de la prestación.

Se informa a los clientes de que en ocasiones pueden producirse cambios en los horarios de los medios de transporte escogidos para el desplazamiento de pasajeros. Dichos cambios serán informados a la mayor brevedad a los clientes, quienes deberán prestar especial atención a las posibles modificaciones efectuadas. En cualquier caso, los cambios de horarios mencionados no tendrán la consideración de motivo suficiente para el desistimiento del viaje por parte del cliente y serán considerados como modificaciones leves o insignificantes.

b.2) Una vez iniciado el viaje

En el supuesto de que, después de la salida del viaje, el organizador o OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L. comprueben que no pueden suministrar una parte significativa de los servicios contratados, la agencia de viajes o el organizador adoptarán las medidas necesarias para la continuación del viaje contratado, sin suplemento alguno de precio para el cliente. Asimismo, se abonarán al cliente, en caso de existir, las posibles diferencias de precio que pudieran aparecer entre las prestaciones contratadas y las efectivamente suministradas. Si el cliente continúa el viaje con las soluciones propuestas por la agencia u organizador, se considerará que acepta tácitamente las propuestas realizadas.

De conformidad con la legalidad vigente, el cliente solo podrá rechazar las fórmulas alternativas propuestas por la agencia o el organizador si éstas no son comparables con lo acordado en el contrato de viaje combinado o si la reducción del precio concedido es inadecuada.

c) Información específica relativa a los efectos del COVID19 en su reserva

OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L. recuerda a sus clientes que la información expuesta en su página web se basa en los datos e indicaciones ofrecidas por los diferentes prestadores de servicios que intervienen en cada reserva. OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L. queda sujeto a las condiciones que puedan establecer los distintos proveedores de servicios en cada momento determinado.

Debido al impacto del COVID19, los distintos proveedores de servicios que intervengan en la reserva contratada podrán prestar sus servicios de conformidad con los parámetros establecidos por las autoridades sanitarias y administrativas competentes, siendo que la forma de desarrollar los servicios podrá amoldarse a la normativa imperante en cada momento. Por consiguiente, es posible que algunos de los servicios habituales ofrecidos por los distintos proveedores puedan modificarse o incluso no llegar a prestarse, siempre que así lo requieran razones de seguridad, organización, orden público o similares.

En caso de que un determinado proveedor de servicios no llegase a prestar alguno de sus servicios contratados por el cliente, bien sea de forma total o parcial, cuando ello sea debido a motivos de seguridad, organización, orden público, o similares, OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L. no garantiza en ningún caso la devolución parcial ni total del importe correspondiente a dicho servicio.

OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L. recuerda a sus clientes que es posible que algunos de los destinos turísticos contratados impongan la obligación de presentar una prueba PCR (o similar), con resultado negativo, un certificado de vacunación completo u otro documento de análoga categoría antes de permitir la entrada a su territorio. También puede ser que algunas de las prestaciones contratadas con la reserva requieran la presentación de dichos certificados. En este sentido, OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L. informa al cliente de que los costes y los trámites asociados a dichas pruebas corren a cargo y por cuenta exclusiva del cliente. OXIGENA VIAJES AGENCIA S.L. no asumirá ningún tipo de responsabilidad por los perjuicios y/o inconvenientes que pueda causar la no realización de las pruebas catalogadas como obligatorias en determinados países.