



## OBLIGACIONES DEL CLIENTE DE BURGOS TRAVEL

-Leer la guía, entenderla y verificar que todo es correcto acorde a lo contrato es obligación por parte del cliente. En el momento de recibir la guía, el cliente deberá verificar que el contenido completo del libro de viaje es acorde a lo contratado. El cliente deberá verificar nombres, apellidos de todos los pasajeros de las reservas, así como fechas de reserva de hoteles, billetes de transporte aéreo, terrestre o marítimo y, excursiones y actividades. En caso de error, deberá comunicárselo a la agencia con la mayor brevedad posible, no siendo posible realizar modificaciones más allá de una semana antes del inicio del viaje.

- El cliente dispondrá de un plazo de hasta una semana antes de la fecha de inicio del viaje para solicitar añadir modificaciones a la guía de viaje en la medida que sea posible. Si las modificaciones conllevasen algún sobrecoste, éste será repercutido en el cliente.

- Desde Burgos Travel, recomendamos realizar el check in de todos los aviones 24 horas antes de la salida del vuelo. En caso de que el cliente opte por no realizar el check in (siempre que éste no sea obligatorio) y, realizarlo en el mostrador de facturación del aeropuerto, es obligación del cliente revisar entre 72 y 24 horas antes de la salida del vuelo, el horario de salida, horario de embarque, terminal y aeropuerto de salida ya que éstos pueden sufrir modificaciones con o sin previo aviso por parte de la compañía aérea. Si el cliente quiere estar seguro de viajar junto al resto de sus acompañantes, la única opción será la del pago previo adicional de reserva de asiento, si no se añade este servicio, quedará supeditado a la disponibilidad y a la propia aerolínea.

- La guía de viaje es una guía elaborada por Burgos Travel. Es una guía informativa y corresponde al cliente verificar la información de la misma en relación a las reservas. El cliente deberá regirse por el contenido de las reservas y, en ningún momento por la información contenida en esta guía que solo es de carácter genérico. El cliente tendrá que priorizar los horarios mostrados por la compañía aérea en el momento de realizar el check in sobre cualquier horario escrito en la guía.

-El cliente deberá llegar a los distintos aeropuertos, terminales, estaciones o puntos de encuentro con la suficiente antelación. Burgos Travel no se hará responsable en caso de no llegar a la hora marcada por la compañía. El cliente debe prever los tiempos de espera debidos a la masificación de pasajeros en aeropuertos, controles de inmigración, controles de seguridad, atascos e injerencias del tráfico, meteorológicas o de cualquier tipo.

-Es obligación exclusiva del cliente tener todos los documentos necesarios (DNI, pasaporte, visado, vacunas) en vigencia y llevarlos consigo durante el viaje. Asimismo, el cliente debe estar en posesión de la tarjeta sanitaria europea para viajes dentro de la Unión Europea así como haber contratado un seguro médico privado para el resto de viajes y contar con una tarjeta de crédito con fondos a nombre del titular de la reserva. Burgos Travel ofrece seguro médico, asistencia y anulación de forma adicional y, queda a discreción del cliente su contratación.

- Los formularios sanitarios, de entrada o autorización a destino o demás documentos a cumplimentar por parte del cliente, son declaraciones juradas en algunos casos, por lo que no es posible su tramitación por parte de Burgos Travel. Siendo toda la documentación y la veracidad de las respuestas dadas, obligación y responsabilidad exclusiva del cliente.



# BURGOS TRAVEL

## INFORMACIÓN PREVIA AL CLIENTE DE BURGOS TRAVEL

- Los únicos documentos y la única información válida es la que corresponde a la información contenida en el documento de reserva del servicio del proveedor.

- La guía de viaje entregada de Burgos Travel es de carácter estrictamente orientativo.

- En caso de discrepancia entre la información contenida en la guía y la de la reserva, es obligación del cliente realizar la consulta previa a Burgos Travel.

La información contenida en las reservas es información final del prestador del servicio, la información de la guía es orientativa, SIEMPRE hay que consultar las discrepancias y salvo que tras la consulta se indique lo contrario, priorizar la información contenida en la reserva del servicio.

- El cliente tendrá que priorizar los horarios mostrados por la compañía en el momento de realizar el check in sobre cualquier horario escrito en la guía.

El proveedor del servicio es la compañía indicada en la reserva, no Burgos Travel.

- Es obligación del cliente revisar entre 72 y 24 horas antes de la salida del transporte, el horario de salida, embarque, terminal y aeropuerto de salida ya que éstos pueden sufrir modificaciones con o sin previo aviso por parte de la compañía aérea, además deberá llegar a los distintos aeropuertos, terminales, estaciones o puntos de encuentro con la suficiente antelación y portar todos los documentos necesarios (DNI, pasaporte, visado, vacunas) en vigencia y llevarlos consigo durante el viaje. Asimismo, el cliente debe estar en posesión de la tarjeta sanitaria europea o de un seguro de viaje que cumpla con sus necesidades y contar con una tarjeta de crédito con fondos a nombre del titular de la reserva. Burgos Travel no se hará responsable en caso de no llegar a la hora marcada por la compañía o la falta de documentación por parte del cliente. El cliente admite ser capaz de tener una conversación básica en inglés, que le permita solventar en el lugar de destino cualquier incidencia. Es obligación exclusiva del cliente contar con la pauta completa de vacunación frente al COVID durante todo el viaje, desde Burgos Travel recomendamos contar con las 3 dosis de la vacuna para evitar cambios de restricciones. El cliente debe prever los tiempos de espera debidos a la masificación de pasajeros en aeropuertos, controles de inmigración, controles de seguridad, atascos e injerencias del tráfico, meteorológicas o de cualquier tipo.

**La aceptación del viaje por parte del cliente, implica el entendimiento, la aceptación y el compromiso de cumplir con todas las obligaciones del cliente, además de con las condiciones del Contrato de Viaje Combinado. El cliente viaja voluntariamente y acepta el viaje con dichas obligaciones y condiciones.**

## **INCIDENCIAS EN DESTINO, COMO PROCEDER EN CASO DE:**

### **OVERBOOKING O NO ME DEJAN VOLAR**

-Las aerolíneas y países, tienen una serie de normas y requerimientos de documentación. Si no tienes el visado, vacunación o pasaporte en regla, o no cumples con los horarios o con otras restricciones que impongan, no te dejarán volar. Recuerda que es responsabilidad exclusiva del cliente tener toda la documentación necesaria. Burgos Travel no puede saber tus circunstancias particulares. En este caso tendrás que hablar en el mostrador de la aerolínea para que ellos te cambien el vuelo directamente, estos trámites los realizan con el cliente final, no con la agencia. Si es responsabilidad del cliente, la aerolínea te aplicará un recargo.

-El overbooking es una práctica habitual en las aerolíneas. En caso de que no os dejen volar, os tienen que reubicar en el siguiente vuelo en el mismo mostrador, y os pueden ofrecer una compensación por ello. El cliente tiene que estar a la apertura del horario de facturación (2-3 horas antes dependiendo de la aerolínea) además de realizar el check in online el día anterior al vuelo, para evitar este incidente, ya que los últimos pasajeros son los que se verán afectados.

Tienes que guardar todos los billetes y documentación para presentar una reclamación posterior. La reclamación debe presentarla el propio cliente. Desde Burgos Travel no podemos presentar reclamaciones ya que debe hacerla el cliente final.

### **NO ME SIENTAN JUNTO A MI ACOMPAÑANTE**

-El cliente puede realizar por su cuenta el check in previo a volar para evitar este incidente. En caso de realizarlo en el aeropuerto, recuerda solicitar que os pongan juntos antes de que os entreguen la tarjeta de embarque. El cliente tiene que estar a la apertura del horario de facturación (2-3 horas antes dependiendo de la aerolínea), ya que los últimos pasajeros son los que se verán afectados. Esto es gestionado directamente por la aerolínea y Burgos Travel no puede ayudarte en caso de que ocurra. Si el cliente quiere estar seguro de viajar junto al resto de sus acompañantes, la única opción será la del pago previo adicional de reserva de asiento, si no se añade este servicio, quedará supeditado a la disponibilidad y a la propia aerolínea.

### **VUELO RETRASADO O CANCELADO**

-Por motivos operacionales, los cambios de horario son una práctica habitual en las aerolíneas. Según las regulaciones, la aerolínea no tiene obligación de notificar los cambios menores a 2 horas, por lo que es responsabilidad exclusiva del cliente revisar el estado del vuelo 24 horas antes. En caso de que el cambio o cancelación no se notifique en los 14 días previos o que sea mayor a las 6 horas, el pasajero tiene derecho a una devolución del billete, o a una reubicación en un vuelo similar al contratado, siempre que queden plazas en el mismo.

-En caso de que no os dejen volar, os tienen que reubicar en el siguiente vuelo en el mismo mostrador, y os pueden ofrecer una compensación por ello. El cliente tiene que estar a la apertura del horario de facturación. En caso de que ocurra el mismo día de vuelo, tienes que hablar con la aerolínea en el mostrador de la aerolínea para que ellos te cambien el vuelo directamente, estos trámites los realizan con el cliente final, no con Burgos Travel.

Tienes que guardar todos los billetes y documentación para presentar una reclamación posterior. Desde Burgos Travel no podemos presentar reclamaciones ya que debe hacerla el cliente final.

### **MALETA PERDIDA O DAÑOS**

-Si tu equipaje no llega a su destino, está abierto, presenta daños o hay cualquier incidente con ella, tienes que dirigirte a "Lost & Found" sin salir de la sala de recogida de equipaje. Allí tendrás que rellenar un parte de incidente de equipaje llamado PIR. Si no rellenas el parte en ese momento, la aerolínea y el seguro no vincularán los daños o pérdida a causa imputable a la aerolínea. Recuerda cumplir con la normativa y regulaciones de equipaje, ya que hay productos que no están permitidos llevar dentro del equipaje. Estos trámites los realizan con el cliente final exclusivamente, no con Burgos Travel. En la oficina de equipajes del aeropuerto acordarán con vosotros cuándo y dónde os entregarán la maleta.

Tienes que guardar todos los billetes y documentación para presentar una reclamación posterior. Cualquier artículo de primera necesidad que tengas que comprar porque lo necesites, tendrás que acompañarlo de su correspondiente factura, para poderla presentar junto a la reclamación. Desde Burgos Travel no podemos presentar reclamaciones ya que debe hacerla el cliente final.



## NO ENCUENTRO AL CONDUCTOR DEL TRASLADO

-En el bono correspondiente al traslado, tienes indicado el teléfono de contacto de la empresa responsable del traslado. Lo habitual es que tanto el conductor como vosotros estéis en el mismo lugar, pero no os encontréis. Los aeropuertos son instalaciones enormes, con multitud de puertas de embarque, por lo que el cliente tiene que contactar al teléfono de emergencia para avisar de que está en el punto de recogida esperando. Siempre es recomendable escribir un mensaje, y en caso de que no haya contestación llamar. Si pasado un tiempo prudencial, no hay contestación, ni respuesta, habrá que hacer una captura de pantalla de que se ha llamado al teléfono de emergencias más de 3 veces en un intervalo de 30 minutos, y de que se le ha escrito un mensaje al teléfono de contacto. Y solo después de esto, si se sigue sin respuesta, proceder a solicitar ayuda en el aeropuerto, para que les contacten ellos y contratar después allí un traslado y exigir obligatoriamente una factura completa del servicio. Tienes que guardar todos los billetes y documentación para presentar una reclamación posterior. Aunque os indiquen que ha sido una incidencia imputable a la agencia, Burgos Travel ha avisado de vuestra información de vuelos o ha especificado un horario de recogida, como puedes ver en el bono.

## NO APARECE LA PERSONA DE LA ACTIVIDAD CONTRATADA

-En el bono correspondiente a la actividad, tienes indicado el teléfono de contacto de la empresa responsable. Lo habitual es que haya habido un retraso por alguna causa de fuerza mayor. Solicita ayuda para contactarles en la recepción del alojamiento. El cliente tiene que contactar al teléfono de emergencia para avisar de que está en el punto de recogida esperando. Podéis solicitar también al alojamiento que contacten al teléfono general de la compañía o al de emergencias para avisarles de que estáis esperando. En el poco probable caso de que nadie conteste, guardad capturas de los intentos de llamadas. Tienes que guardar todos los billetes y documentación para presentar una reclamación posterior. Aunque os indiquen que ha sido una incidencia imputable a la agencia, Burgos Travel ha avisado de vuestra información o ha especificado un horario de recogida, como puedes ver en el bono.

## NO ENCUENTRAN MI RESERVA

-Si un proveedor de un servicio no es capaz de encontrar vuestro nombre como reserva, tenéis que enseñarle vuestro bono, donde pone el número de localizador. En caso de que sigan sin encontraros, tienen que contactar ellos con algún responsable de su empresa, para solucionar la incidencia. Asimismo, en el bono correspondiente a la reserva, tienes indicado el teléfono de contacto de la empresa responsable en caso de emergencia. En caso de que os denieguen el acceso a la reserva, tenéis que proceder a abonarla allí y tienes que guardar todos los billetes y documentación para presentar una reclamación posterior. Aunque os indiquen que ha sido una incidencia imputable a la agencia, Burgos Travel ha avisado de vuestra información, como puedes ver en el bono.

## ME PIDEN PAGAR UN CARGO ADICIONAL

-Si un proveedor de un servicio os pide un cargo adicional, tenéis que enseñarle vuestro bono, donde pone el número de localizador. Tienen que contactar ellos con algún responsable de su empresa, para solucionar la incidencia. En caso de que os denieguen el acceso a la reserva, tenéis que proceder a abonarla allí y tienes que guardar todos los billetes y documentación para presentar una reclamación posterior. Aunque os indiquen que ha sido una incidencia imputable a la agencia, Burgos Travel ha avisado de vuestra información, como puedes ver en el bono.

En muchas reservas de hoteles y de alquiler de un vehículo, se exige un bloqueo de cierta cantidad en una tarjeta de crédito a nombre del titular de la reserva, que se devolverá al finalizar el servicio, si no ha habido daños en el vehículo o la habitación.

Recordad que pueden existir según destinos, impuestos, tasas, ecotasas, gastos de gestión, por uso de instalaciones del hotel, por alojarse en un resort, por usar una estación o aeropuerto... etc. De pago obligado en destino, que son imputables exclusivamente al cliente. Cada una siguiendo con la normativa propia del lugar y que tendréis que abonar adicionalmente a la llegada. Si no hacéis el registro de entrada no se aplican, por eso no se pueden prepagar y tenéis que abonarlas allí presencialmente.

## EL MUSEO, PARQUE NACIONAL, CARRETERA, ESPECTÁCULO... ESTÁ CERRADO.

-Desde Burgos Travel elaboramos una guía informativa, no **vinculante**. Quiere decir que en ella os mostramos rutas y visitas sugeridas, pero es imposible que sepamos los gustos o preferencias de cada cliente ya que esto es intrínseco, propio y distinto para cada pasajero. Es por ello que en caso de querer realizar una visita o actividad específica, será obligación exclusiva del cliente, revisar anteriormente las condiciones de acceso a la misma, comprobar si hace falta reserva previa, si el día propuesto se encuentra abierto y el horario de acceso al mismo, el precio de las entradas y cualquier otra restricción o regulación de acceso. Las regulaciones, cambios o modificaciones de las condiciones de acceso es algo propio de cada empresa o gestor, desde Burgos Travel no podemos cambiarlas ni interceder.

## ME HAN ROBADO O MULTADO

-En caso de necesitar asistencia por parte de un cuerpo de seguridad, tienes que dirigirte al puesto de policía turística, donde tendrás que explicar lo sucedido, y presentar una denuncia policial. En la misma, tras identificarlos, os preguntarán por todos los detalles de lo sucedido. Tienes que guardar todos los billetes y documentación para presentar una reclamación posterior.

-Recordad que los cuerpos de seguridad están para ayudaros, el cliente tiene la obligación de estar informado y cumplir con todas las regulaciones del destino. Burgos Travel no será responsable en ningún caso de las acciones cometidas por el cliente.

## NO TENGO ALGÚN DOCUMENTO

-Es necesario llevar y mostrar en todas las reservas la documentación necesaria, tanto identificativa, como sanitaria. En algunos casos os pueden pedir una tarjeta de crédito bancaria con fondos para bloquear un depósito de seguridad, que os devolverán al finalizar el servicio. Es obligación exclusiva del cliente llevar en todo momento una tarjeta de crédito con fondos suficientes para hacer frente a dichos depósitos. En el caso de los vehículos de alquiler, los bloqueos suelen ser superiores a los mil euros, por lo que es necesario asegurarse de que la tarjeta no tiene límites inferiores al del depósito para que sea aceptada, en caso de estar fuera de España, además de la licencia nacional de conducir, se exige una licencia internacional.

En estos casos, según empresas, puede que sea posible pagar un suplemento para añadir un segundo conductor, si al conductor principal le falta algún documento o tarjeta, o se puede contratar en la misma oficina algún seguro adicional, que minimice la franquicia a bloquear, o incluso con opciones de seguro más elevadas, no haya que realizar depósito de seguridad. No contar con la documentación o tarjeta es responsabilidad exclusiva del cliente, y tiene que ser resuelto en la misma oficina. La documentación es nominativa, y tiene que estar a nombre del titular, por lo que Burgos Travel no puede hacer cambio alguno una vez incurrida la reserva en gastos (no cancelable), solo la oficina proveedora del servicio está capacitada para hacerlo en el mismo lugar. En caso de que no sea aceptada ninguna alternativa, no se podrá realizar el servicio reservado.

## NECESITO CONTACTAR CON EL SEGURO

-En caso de necesitar asistencia, ya sea médica o por algún motivo relacionado con el viaje, lo primero que tienes que hacer es contactar con el teléfono de la aseguradora y seguir sus instrucciones:

Urgencia Médica con Seguro Médico de AXA: Contactar previamente con el teléfono: +34 93 496 39 81

Urgencia Médica con Seguro Médico de Arag: Contactar previamente con el teléfono: +34 93 300 10 50

Urgencia Médica con Seguro Médico de Intermundial: Contactar con el teléfono 24h: +34 91 084 87 94

Tenéis que seguir siempre las indicaciones de la aseguradora, que es la empresa que se encargará de vuestra asistencia, ante cualquier duda, discrepancia o consulta, siempre habrá que contactar previamente con ella.

En caso de incidencia, a la mayor brevedad posible, el cliente tendrá que abrir un siniestro en la aseguradora, para que se registre el siniestro, se asigne un número de expediente y todo quede registrado. Por ello mismo, os recomendamos que pongáis en copia a la dirección: [info@burgostravel.com](mailto:info@burgostravel.com), para poder hacer un seguimiento de la misma en caso de necesidad.

La información a aportar en la solicitud de apertura de siniestro es:

Número de referencia, Número de localizador, Número de póliza, y Explicación de lo sucedido.

Y en caso de siniestro con una póliza con la aseguradora AXA, enviarlo a las direcciones [aev\\_reembolsos@axa-assistance.es](mailto:aev_reembolsos@axa-assistance.es) y [aev\\_medico@ipartner.es](mailto:aev_medico@ipartner.es).

Recordad que la tramitación de los siniestros es algo gestionado directamente por la aseguradora, en la que no se permite la intromisión de la agencia de viajes, y que se exige el trato directo con el cliente. Burgos Travel no tiene nada que ver en las tramitaciones o resoluciones de los expedientes y esto es algo propio y exclusivo de la aseguradora.

## NECESITO CONTACTAR CON BURGOS TRAVEL

-En caso de necesitar asistencia **URGENTE**, debido a una necesidad en destino, en la que **YA habéis realizado la solución propuesta** a las situaciones más habituales descritas anteriormente, podéis escribirnos o llamarnos al teléfono de emergencias: +34 621 076 407. Es necesario hacer un buen uso de este servicio, cualquier consulta que no sea una urgencia, no será atendida por este canal.

- En caso de tener alguna consulta, inquietud, pregunta...etc, antes, durante o después del viaje, puedes escribirnos un whatsapp a nuestro número de contacto +34 681 614 777, y te responderemos, dentro del horario de atención al cliente habitual.