

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN Y DEL SERVICIO

Perpetua Viajes

Fecha de última actualización: 12.06.2026

Estas Condiciones Generales de Contratación y del Servicio regulan la contratación de viajes combinados, propuestas personalizadas, servicios turísticos y gestiones asociadas ofrecidas por Perpetua Viajes a través de su página web, correo electrónico, teléfono, videollamada, WhatsApp u otros medios electrónicos.

La contratación de cualquier viaje, propuesta o servicio con Perpetua Viajes implica la aceptación expresa de estas Condiciones Generales, de la propuesta personalizada aceptada por el viajero, de las condiciones particulares aplicables y, en su caso, de las condiciones específicas de proveedores turísticos, aerolíneas, alojamientos, receptivos, aseguradoras, transportistas, empresas de actividades u otros prestadores incluidos en el viaje.

1. Identificación del titular

Nombre comercial: Perpetua Viajes

Razón social / titular: Liubov Krasnokutskaya Slomova

NIF / CIF: 26854788B

Domicilio: calle Las Higueras, 32 , Almería

Web: [DOMINIO WEB]

Email de contacto: info@perpetuaviajes.es

Teléfono / WhatsApp: +34661689389

Registro turístico : CICLM-02653-02

Modalidad de agencia: agencia minorista online

Garantía frente a insolvencia: Póliza nº 026S00270CAV Aseguradora Markel

Seguro de responsabilidad civil: Póliza nº TAEDS003298 Aseguradora HISCOX

Perpetua Viajes actúa en el mercado turístico conforme a la normativa estatal, europea y autonómica aplicable a las agencias de viajes, a los viajes combinados, a la contratación electrónica, a la protección de consumidores y usuarios, a la protección de datos personales y, en su caso, a las obligaciones de accesibilidad digital.

2. Objeto de estas condiciones

Estas Condiciones regulan la solicitud, elaboración, aceptación, contratación, pago, modificación, cancelación y ejecución de los viajes combinados personalizados diseñados, organizados y/o comercializados por Perpetua Viajes.

También regulan la relación entre Perpetua Viajes y el viajero en relación con propuestas personalizadas, presupuestos, servicios de asesoramiento turístico integrados en el viaje, gestión de reservas, emisión o coordinación de documentación de viaje, asistencia antes y durante el viaje, comunicaciones electrónicas y atención postventa.

Estas Condiciones se completan con:

- a) la propuesta personalizada aceptada por el viajero;
- b) las condiciones particulares del viaje;
- c) el formulario de información normalizada de viaje combinado, cuando proceda;
- d) la política de cancelación aplicable a cada expediente;
- e) las condiciones específicas de proveedores, cuando formen parte del contrato y hayan sido puestas a disposición del viajero;
- f) la Política de Privacidad, Política de Cookies, Aviso Legal y demás textos legales publicados en la web.

En caso de contradicción entre estas Condiciones y las condiciones particulares aceptadas para un viaje concreto, prevalecerán las condiciones particulares siempre que no reduzcan los derechos irrenunciables reconocidos al viajero por la normativa aplicable.

3. Naturaleza de los servicios de Perpetua Viajes

Perpetua Viajes diseña y comercializa viajes combinados personalizados. Su actividad puede incluir, entre otros servicios:

- a) diseño de itinerarios de viaje a medida;

- b) selección y coordinación de servicios turísticos;
 - c) gestión de reservas de alojamientos, vuelos, traslados, excursiones, actividades, experiencias, guías, vehículos, seguros u otros servicios incluidos;
 - d) coordinación con proveedores turísticos nacionales o internacionales;
 - e) elaboración de documentación de viaje;
 - f) entrega de itinerarios, bonos, billetes, recomendaciones prácticas y contactos operativos;
 - g) asistencia antes y durante el viaje según el alcance contratado;
 - h) gestión de incidencias, reclamaciones y comunicaciones con proveedores cuando proceda.
-

4. Definición de viaje combinado

Se considerará viaje combinado la combinación de, al menos, dos tipos distintos de servicios de viaje para el mismo viaje o vacación cuando concurren los requisitos previstos por la normativa aplicable.

A estos efectos, son servicios de viaje, entre otros:

- a) transporte de pasajeros;
- b) alojamiento que no sea parte integrante del transporte de pasajeros y que no tenga fin residencial;
- c) alquiler de turismos u otros vehículos de motor cuando proceda;
- d) otros servicios turísticos que no formen parte integrante de los anteriores y que representen una parte significativa del viaje o sean una característica esencial del mismo.

Un viaje diseñado por Perpetua Viajes podrá considerarse viaje combinado, por ejemplo, cuando se contraten conjuntamente alojamiento y traslados, alojamiento y excursiones significativas, vuelos y alojamiento, alojamiento y experiencias esenciales, o cualquier otra combinación legalmente relevante para el mismo viaje o vacación.

La calificación concreta del viaje se indicará en la propuesta, en el contrato o en la documentación precontractual entregada al viajero.

5. Información precontractual

Antes de que el viajero quede vinculado por el contrato o por una oferta, Perpetua Viajes facilitará, de forma clara, comprensible y destacada, la información precontractual legalmente exigible, en función del tipo de viaje y de los servicios contratados.

Cuando sea obligatorio, Perpetua Viajes entregará el formulario de información normalizada correspondiente al viaje combinado o a los servicios de viaje vinculados.

6. Proceso de contratación

El proceso habitual de contratación con Perpetua Viajes será el siguiente:

1. Solicitud inicial del viajero mediante formulario web, email, WhatsApp, teléfono, videollamada u otro canal habilitado.
2. Recopilación de preferencias, fechas, destino, presupuesto aproximado, estilo de viaje, composición del grupo, necesidades especiales y demás datos necesarios.
3. Evaluación de viabilidad, disponibilidad orientativa y encaje del servicio.
4. Elaboración de una propuesta personalizada o presupuesto inicial.
5. Envío de la propuesta, condiciones económicas, validez, calendario de pagos y condiciones de cancelación.
6. Aceptación expresa por parte del viajero en soporte duradero, mediante firma electrónica, email, checkbox, confirmación escrita por WhatsApp u otro medio que permita dejar constancia.
7. Pago de señal, anticipo, honorarios de diseño, primer pago o importe correspondiente, según la propuesta.
8. Confirmación de disponibilidad por parte de Perpetua Viajes y/o proveedores.
9. Reserva efectiva de los servicios incluidos.
10. Envío de confirmación, contrato o documentación equivalente.
11. Entrega de bonos, billetes, itinerario final, información práctica y documentación de viaje.
12. Asistencia antes y durante el viaje según el servicio contratado.
13. Atención postventa y tramitación de incidencias o reclamaciones cuando proceda.

La propuesta no se considerará contratada ni los servicios quedarán garantizados hasta que se haya producido la aceptación expresa por parte del viajero, el pago requerido y la confirmación de disponibilidad por parte de Perpetua Viajes o de los proveedores correspondientes.

7. Propuestas personalizadas, disponibilidad y precios

Las propuestas de Perpetua Viajes son personalizadas y se elaboran conforme a las preferencias, fechas, presupuesto, estilo de viaje y datos facilitados por el viajero.

Salvo indicación expresa en contrario, toda propuesta tendrá carácter condicionado a disponibilidad real en el momento de la confirmación y pago. Los precios de vuelos, alojamientos, traslados, excursiones, actividades, seguros y otros servicios turísticos pueden variar por razones de disponibilidad, tarifas dinámicas, divisas, tasas, impuestos, temporada, cupos, condiciones de proveedores o modificaciones operativas.

La propuesta indicará su plazo de validez: 10 días hábiles. Transcurrido dicho plazo, Perpetua Viajes podrá actualizar precio, servicios, disponibilidad o condiciones.

Si algún servicio incluido en la propuesta deja de estar disponible antes de la confirmación, Perpetua Viajes podrá ofrecer una alternativa equivalente o adecuada, informando al viajero de cualquier diferencia de precio, categoría, condiciones o características relevantes. El viajero podrá aceptar o rechazar la alternativa antes de quedar vinculado por ella.

La aceptación de una propuesta implica la aceptación de los servicios concretos indicados, de sus condiciones particulares y de las presentes Condiciones Generales.

8. Pagos, señales y confirmación

El calendario de pagos se indicará en la propuesta personalizada o en las condiciones particulares de cada viaje.

La reserva solo se considerará confirmada cuando concurren conjuntamente:

- a) aceptación expresa de la propuesta y de estas Condiciones;
- b) recepción del pago requerido;
- c) confirmación de disponibilidad de los servicios esenciales;

d) emisión de la documentación de confirmación por parte de Perpetua Viajes.

El impago total o parcial de cualquier cantidad vencida podrá dar lugar a la suspensión de gestiones, pérdida de disponibilidad, cancelación de reservas, aplicación de gastos de proveedores o resolución del contrato, siempre conforme a la normativa aplicable y a las condiciones comunicadas al viajero.

Los importes correspondientes a trabajos de diseño, gestión o asesoramiento efectivamente prestados podrán tener un régimen específico, siempre que haya sido informado de forma clara antes de la contratación y no perjudique los derechos irrenunciables del viajero en caso de cancelación legalmente protegida, falta de conformidad o circunstancias inevitables y extraordinarias.

9. Modificaciones solicitadas por el viajero

El viajero podrá solicitar modificaciones de la propuesta o del viaje contratado. Las modificaciones estarán sujetas a disponibilidad, viabilidad operativa, condiciones de proveedores y diferencias de precio.

Antes de la confirmación definitiva, Perpetua Viajes podrá realizar ajustes razonables en la propuesta según las preferencias del viajero.

Después de la confirmación, cualquier cambio podrá generar:

- a) diferencias de tarifa;
- b) penalizaciones de proveedores;
- c) gastos de cancelación o modificación;
- d) gastos de gestión de Perpetua Viajes;
- e) emisión de nueva documentación;
- f) pérdida de disponibilidad de servicios inicialmente contratados.

Toda modificación deberá aceptarse por escrito antes de ser ejecutada. Perpetua Viajes no realizará cambios que impliquen costes adicionales sin aceptación expresa del viajero, salvo situaciones de urgencia durante el viaje en las que sea necesario actuar para proteger la seguridad, continuidad o asistencia del viajero, informando posteriormente con la mayor diligencia posible.

10. Modificaciones por parte de Perpetua Viajes o proveedores

Antes del inicio del viaje, Perpetua Viajes podrá verse obligada a comunicar modificaciones por cambios de disponibilidad, horarios, vuelos, alojamientos, proveedores, condiciones operativas, causas técnicas, meteorológicas, de seguridad o circunstancias inevitables y extraordinarias.

Si la modificación es menor, Perpetua Viajes informará al viajero de forma clara y en soporte duradero.

Si la modificación afecta de forma sustancial a las características principales del viaje combinado, al precio o a elementos esenciales aceptados por el viajero, se informará al viajero de sus derechos conforme a la normativa aplicable, incluyendo, cuando proceda, la posibilidad de aceptar la modificación, aceptar un viaje sustitutivo o resolver el contrato con los reembolsos que correspondan.

Los cambios de horarios de vuelos, terminales, compañías, alojamientos o actividades realizados por proveedores se gestionarán conforme al régimen del viaje combinado y a las normas específicas aplicables al servicio afectado.

11. Cancelación por parte del viajero

El viajero podrá poner fin al contrato de viaje combinado en cualquier momento antes del inicio del viaje.

En tal caso, Perpetua Viajes podrá exigir el pago de una penalización adecuada y justificable, basada en la antelación con la que se comunique la cancelación, el ahorro de costes, los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios, los gastos de proveedores, los gastos de gestión y los trabajos efectivamente realizados.

Cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en sus inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al destino, el viajero podrá resolver el contrato antes del inicio sin pagar penalización, con derecho al reembolso completo de los pagos realizados, sin compensación adicional, en los términos legalmente previstos.

La solicitud de cancelación deberá realizarse por escrito a info@perpetuaviajes.es para dejar constancia de fecha, identidad del solicitante y viaje afectado.

12. Cancelación por parte de Perpetua Viajes

Perpetua Viajes podrá cancelar el viaje combinado antes de su inicio cuando:

- a) no se alcance el número mínimo de participantes indicado en el contrato, si procede;
- b) resulte imposible ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias;
- c) se produzcan causas operativas, técnicas, de seguridad o fuerza mayor que impidan la realización del viaje en condiciones adecuadas;
- d) el viajero incumpla obligaciones esenciales, como el pago en plazo, entrega de datos imprescindibles o aceptación de documentación necesaria, siempre que se le haya requerido previamente cuando proceda.

Cuando la cancelación sea imputable a Perpetua Viajes o se produzca por las causas legalmente previstas, se informará al viajero sin demora indebida y se procederá a los reembolsos que correspondan, sin compensación adicional.

Cuando la cancelación se deba a número mínimo insuficiente o circunstancias inevitables y extraordinarias, Perpetua Viajes no será responsable de compensación adicional si se cumplen los requisitos legales de información y plazo.

13. Reembolsos

Los reembolsos se realizarán cuando proceda conforme a la normativa aplicable, las condiciones particulares del viaje y las condiciones de proveedores válidamente incorporadas al contrato.

En los casos legalmente previstos de resolución del viaje combinado, los reembolsos deberán efectuarse sin demora indebida y, cuando la normativa lo exija, dentro del plazo legal aplicable.

Podrán deducirse, cuando proceda y estén debidamente justificados:

- a) penalizaciones adecuadas y justificables;
- b) gastos de gestión;
- c) importes cobrados por proveedores no recuperables;
- d) diferencias de tarifa, costes bancarios o de cambio de divisa si resultan aplicables y han sido informados;
- e) primas de seguro no reembolsables según póliza;

- f) servicios ya ejecutados o parcialmente disfrutados.
-

14. Derecho de desistimiento

El régimen de desistimiento en viajes combinados no debe confundirse con el derecho general de desistimiento aplicable a otros contratos celebrados a distancia.

En los viajes combinados, el viajero conserva el derecho a resolver el contrato antes del inicio del viaje conforme al régimen específico de cancelación, con las penalizaciones adecuadas y justificables que procedan, salvo en los supuestos legalmente previstos de circunstancias inevitables y extraordinarias que afecten significativamente al viaje.

Cuando se trate de servicios turísticos con fecha o periodo de ejecución específico, como alojamientos, transportes, actividades de ocio o excursiones fechadas, pueden resultar aplicables excepciones al derecho general de desistimiento.

En caso de contratos de viaje combinado celebrados fuera del establecimiento mercantil, se aplicará el régimen legal específico de desistimiento que corresponda.

En ningún caso esta cláusula supone una renuncia genérica del viajero a sus derechos legales.

15. Vuelos

Cuando los vuelos formen parte del viaje combinado contratado, se integrarán en el régimen del viaje combinado, sin perjuicio de las condiciones específicas de la aerolínea, tarifa, consolidador aéreo, normativa de derechos de pasajeros y demás reglas aplicables.

Antes de emitir billetes, Perpetua Viajes solicitará al viajero confirmación expresa de:

- a) opción de vuelo seleccionada;
- b) precio total;
- c) equipaje incluido;
- d) horarios, escalas y aeropuertos;
- e) condiciones de cambios, cancelaciones y reembolsos;
- f) nombres y apellidos exactos según documento de identidad o pasaporte;

g) autorización de emisión.

Las tarifas aéreas son dinámicas y solo quedan garantizadas tras la emisión efectiva del billete. Un PNR o localizador de reserva no equivale necesariamente a billete emitido.

Los errores en nombres, documentos o datos facilitados por el viajero pueden generar costes, imposibilidad de emisión, reemisión o denegación de embarque. El viajero deberá revisar cuidadosamente todos los datos antes de autorizar la emisión.

Los cambios, reembolsos, anulaciones, no-show, correcciones de nombre, equipaje adicional, asientos y demás servicios auxiliares se regirán por la tarifa contratada, las condiciones de la aerolínea, las condiciones del consolidador y los gastos de gestión aplicables se especificarán en el contrato de servicio particular correspondiente a cada viaje contratado.

16. Alojamientos

La categoría, ubicación, régimen, tipo de habitación, servicios incluidos y condiciones del alojamiento se indicarán en la propuesta o documentación del viaje.

Salvo indicación expresa, las tasas locales, resort fees, city tax, depósitos, servicios extra, minibar, lavandería, parking, tratamientos, llamadas, cunas, camas supletorias u otros servicios no incluidos podrán ser abonados directamente por el viajero en destino.

Los horarios de check-in y check-out serán los establecidos por cada alojamiento.

En caso de overbooking, cierre, cambio operativo o imposibilidad de prestar el alojamiento contratado, Perpetua Viajes gestionará una alternativa adecuada, de ser posible de categoría equivalente o superior. Si la alternativa fuese de menor calidad, se aplicarán los derechos que correspondan al viajero conforme al régimen de viaje combinado.

17. Traslados, excursiones, actividades y experiencias

Los traslados, excursiones, actividades y experiencias incluidos en el viaje estarán sujetos a disponibilidad, condiciones meteorológicas, horarios, accesos, número mínimo de participantes, condiciones físicas, edad mínima, requisitos de seguridad y reglas del proveedor.

Perpetua Viajes informará de las condiciones relevantes que le hayan sido comunicadas y sean esenciales para el viajero.

Algunas actividades pueden modificarse o cancelarse por causas meteorológicas, operativas, de seguridad, cierres, restricciones oficiales o fuerza mayor.

El viajero deberá comunicar con antelación cualquier limitación física, embarazo, alergia, enfermedad, discapacidad, intolerancia, necesidad alimentaria, fobia, restricción de movilidad u otra circunstancia que pueda afectar a la seguridad o idoneidad de una actividad.

18. Documentación de viaje

El viajero es responsable de disponer de documentación personal válida y suficiente para realizar el viaje, incluyendo DNI, pasaporte, visados, permisos de entrada, autorizaciones de menores, certificados sanitarios, vacunas, seguros, carnés de conducir internacionales u otros documentos exigidos por autoridades nacionales o extranjeras.

Perpetua Viajes podrá facilitar información general y orientativa sobre documentación, visados y requisitos sanitarios, pero dicha información no sustituye la consulta directa de fuentes oficiales, consulados, embajadas, autoridades sanitarias o administraciones competentes.

El viajero deberá verificar los requisitos aplicables a su nacionalidad, residencia, edad, situación personal, escalas y países de tránsito.

La falta de documentación adecuada, caducidad, denegación de visado, rechazo en frontera o incumplimiento de requisitos oficiales será responsabilidad del viajero, salvo error imputable a Perpetua Viajes en la información legalmente exigible.

19. Seguros

Perpetua Viajes podrá ofrecer, incluir o recomendar seguros de viaje, asistencia médica, cancelación, equipaje, interrupción de viaje, repatriación u otras coberturas.

La contratación de un seguro se regirá por las condiciones generales y particulares de la póliza emitida por la aseguradora. El viajero deberá revisar coberturas, límites, exclusiones, franquicias, enfermedades preexistentes, plazos de contratación y procedimiento de siniestro.

Cuando el seguro sea opcional, Perpetua Viajes recomendará su valoración especialmente en viajes internacionales, viajes con vuelos, viajes de alto importe, safaris, destinos remotos, cruceros, actividades de aventura o servicios con condiciones no reembolsables.

La no contratación de un seguro recomendado puede limitar la recuperación de importes ante cancelaciones, incidencias médicas o circunstancias no cubiertas por el régimen legal del viaje combinado.

20. Asistencia al viajero

Perpetua Viajes prestará asistencia antes y durante el viaje en los términos contratados y conforme a la normativa de viajes combinados.

Los canales de asistencia serán:

Email: info @perpetuaviajes.es

Teléfono / WhatsApp: ` +34661689389

Horario ordinario: 8.30 – 21.00

Emergencias durante el viaje: 7.00 – 00.00

La asistencia podrá incluir ayuda para incidencias con proveedores, cambios operativos, retrasos, pérdida de documentación, problemas con alojamientos, coordinación de alternativas, orientación práctica y comunicación con receptivos o proveedores.

No se consideran incluidos, salvo pacto expreso, servicios de asistencia personal ilimitada, disponibilidad 24/7, acompañamiento presencial, traducción permanente, gestión de asuntos personales ajenos al viaje, asistencia médica directa, adelanto de fondos o intervención en situaciones provocadas por conducta negligente, ilícita o contraria a las indicaciones recibidas.

21. Circunstancias inevitables y extraordinarias

Se consideran circunstancias inevitables y extraordinarias aquellas ajenas al control de la parte que las invoca y cuyas consecuencias no podrían haberse evitado aunque se hubieran adoptado todas las medidas razonables.

Pueden incluir, entre otras, fenómenos meteorológicos graves, catástrofes naturales, conflictos, atentados, disturbios, cierres de fronteras, restricciones oficiales, emergencias sanitarias, huelgas, quiebras operativas de proveedores, cancelaciones masivas, riesgos graves de seguridad, imposibilidad de transporte o alteraciones sustanciales del destino.

Cuando estas circunstancias afecten significativamente a la ejecución del viaje combinado o al transporte al destino, se aplicarán los derechos y obligaciones previstos por la normativa de viajes combinados, incluyendo, cuando proceda, reembolsos, alternativas, asistencia o limitaciones de compensación adicional.

22. Responsabilidad de Perpetua Viajes

Cuando Perpetua Viajes actúe como organizadora o minorista de un viaje combinado, responderá frente al viajero de la correcta ejecución de los servicios incluidos en el contrato en función de las obligaciones que le correspondan por su ámbito de gestión, sin perjuicio de que dichos servicios sean ejecutados materialmente por proveedores externos.

El viajero podrá dirigir reclamaciones por incumplimiento o cumplimiento defectuoso de servicios incluidos en el viaje combinado a Perpetua Viajes, que tramitará la reclamación de forma diligente e informará al viajero de su evolución.

El viajero deberá comunicar sin demora indebida cualquier falta de conformidad observada durante la ejecución del viaje, para permitir su subsanación.

Cuando proceda, Perpetua Viajes gestionará la subsanación, alternativas adecuadas, reducción de precio o indemnización conforme a la normativa aplicable.

Perpetua Viajes no será responsable de incumplimientos imputables exclusivamente al viajero, a terceros ajenos a la prestación de los servicios contratados o a circunstancias inevitables y extraordinarias, en los términos legalmente previstos.

Nada en estas Condiciones limita derechos irrenunciables del viajero ni excluye responsabilidades que legalmente no puedan ser excluidas.

23. Obligaciones del viajero

El viajero se obliga a:

- a) facilitar datos veraces, completos y actualizados;
- b) revisar nombres, apellidos, fechas, documentos, servicios, precios y condiciones antes de confirmar;
- c) cumplir los plazos de pago;
- d) respetar horarios, puntos de encuentro, normas de proveedores y legislación del destino;
- e) disponer de documentación válida;
- f) comunicar necesidades especiales antes de contratar;

- g) informar de incidencias sin demora indebida;
- h) actuar con diligencia para minimizar daños o costes;
- i) respetar normas sanitarias, de seguridad, aduaneras, migratorias y de transporte;
- j) conservar documentación, facturas, justificantes y comunicaciones relevantes.

El incumplimiento de estas obligaciones podrá generar costes, pérdida de servicios, denegación de embarque, penalizaciones o imposibilidad de prestación, sin perjuicio de los derechos que correspondan al viajero.

24. Necesidades especiales y accesibilidad

El viajero deberá comunicar antes de la contratación cualquier necesidad especial, discapacidad, movilidad reducida, embarazo, alergia, intolerancia, requisito alimentario, asistencia médica, medicación, necesidad de habitación adaptada, transporte accesible u otra circunstancia relevante.

Perpetua Viajes valorará la viabilidad del viaje y solicitará confirmación a los proveedores cuando sea necesario. La disponibilidad real de servicios accesibles puede depender de aerolíneas, hoteles, transportistas, receptivos, autoridades, infraestructuras locales y condiciones del destino.

Perpetua Viajes procurará facilitar información de accesibilidad de forma clara y razonable, sin garantizar prestaciones no confirmadas por los proveedores.

La aplicación de la Ley 11/2023 y demás normativa de accesibilidad digital a la web, formularios, procesos de contratación, documentos y servicios de Perpetua Viajes deberá verificarse según el tamaño de la empresa, naturaleza del servicio, canales utilizados y posibles exenciones o periodos transitorios aplicables.

25. Reclamaciones y hojas de reclamaciones

Perpetua Viajes dispone del siguiente canal de atención al cliente:

Email: info @ perpetuaviajes.es

Teléfono: +34 661689389

Horario: 9.00 – 14.00, 17.00 – 19.30

El viajero deberá aportar, cuando sea posible:

- a) nombre y datos de contacto;
- b) número de expediente o viaje;
- c) descripción clara de los hechos;
- d) fecha, lugar y servicio afectado;
- e) documentación, fotografías, recibos o comunicaciones;
- f) solución solicitada.

Perpetua Viajes responderá en el plazo de 10 días laborales, sin perjuicio de los plazos legales aplicables.

Si Perpetua Viajes está establecida en Castilla- La Mancha , deberá cumplir el régimen autonómico aplicable en materia de hojas de reclamaciones, información al consumidor y autoridad competente.

26. Protección de datos

El tratamiento de datos personales se regula en la Política de Privacidad de Perpetua Viajes.

Para gestionar viajes, Perpetua Viajes podrá tratar datos identificativos, datos de contacto, datos de viajeros, fechas de viaje, preferencias, datos de documentación, información necesaria para reservas, datos de pago, comunicaciones, incidencias y otros datos necesarios para ejecutar la relación contractual.

Cuando sea necesario para reservar servicios turísticos, Perpetua Viajes podrá comunicar datos a proveedores como aerolíneas, hoteles, receptivos, aseguradoras, transportistas, empresas de actividades, autoridades o plataformas tecnológicas, incluso fuera del Espacio Económico Europeo cuando el destino o proveedor lo requiera y exista base jurídica adecuada.

Si el viajero facilita voluntariamente datos relativos a salud, alergias, movilidad reducida, discapacidad, alimentación, religión u otras circunstancias sensibles para adaptar el viaje, Perpetua Viajes los tratará únicamente en la medida necesaria para gestionar la solicitud y conforme a la normativa de protección de datos.

El viajero podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad conforme a la Política de Privacidad.

27. Comunicaciones electrónicas

Las comunicaciones entre Perpetua Viajes y el viajero podrán realizarse por email, teléfono, WhatsApp, formularios web, videollamada, firma electrónica, plataformas de pago, CRM, herramientas de agenda u otros medios electrónicos.

El viajero acepta que la aceptación de propuestas, condiciones, autorizaciones de emisión, confirmación de datos, aceptación de vuelos, aceptación de condiciones de proveedores y comunicaciones esenciales puedan realizarse por medios electrónicos que permitan dejar constancia.

Perpetua Viajes podrá conservar evidencias de aceptación, comunicaciones, logs, justificantes de pago, documentos firmados y mensajes relevantes para acreditar la contratación, ejecución del viaje, cumplimiento de obligaciones legales y gestión de reclamaciones.

28. Propiedad intelectual

Los itinerarios, dossiers, guías, textos, mapas personalizados, recomendaciones, rutas, documentos, diseños, fotografías propias, materiales entregados, estructura de propuesta y contenidos elaborados por Perpetua Viajes están protegidos por derechos de propiedad intelectual o industrial, salvo materiales de terceros debidamente identificados.

El viajero recibe una licencia de uso personal, privada y no comercial para disfrutar del viaje contratado.

Queda prohibida la reproducción, distribución, comunicación pública, transformación, reventa, cesión a terceros, publicación online o uso comercial de los materiales de Perpetua Viajes sin autorización previa y por escrito.

El viajero podrá compartir los documentos con las personas incluidas en su viaje, siempre que sea para uso interno y relacionado con el viaje contratado.

29. Legislación aplicable y jurisdicción

Estas Condiciones se regirán por la legislación española y europea aplicable, sin perjuicio de la protección que corresponda a consumidores y usuarios por normas imperativas de su lugar de residencia cuando resulten aplicables.

En caso de controversia, las partes se someterán a los juzgados y tribunales que correspondan conforme a la normativa de consumidores y usuarios, sin que pueda imponerse al consumidor una sumisión exclusiva al domicilio de Perpetua Viajes si ello resulta contrario a la normativa aplicable.

30. Modificación de las condiciones

Perpetua Viajes podrá modificar estas Condiciones para adaptarlas a cambios normativos, jurisprudenciales, técnicos, comerciales, operativos, de proveedores, de servicios o de funcionamiento de la web.

Las condiciones aplicables a cada viaje serán las aceptadas por el viajero en el momento de la contratación, salvo que una norma imperativa o una condición más favorable al viajero resulte aplicable.

La versión vigente estará disponible en www.perpetuaviajes.es con indicación de la fecha de última actualización.