

## Información General

La gestión de su viaje está respaldada por **TEOVIAN TRAVEL GROUP**.

- **Domicilio social:** 74, Boulevard d'Italie - 98000 Monaco, Principado de Mónaco
  - **RCI:** 25S09997
  - **NIS:** 7911Z26568
- 

El Cliente confirma haber recibido toda la información y acepta que las ofertas de viajes están sujetas a las presentes condiciones generales de venta de la Agencia **TEOVIAN TRAVEL GROUP**.

### Alcance de las Condiciones de Venta

Las condiciones aquí descritas incluyen:

- Las Condiciones Particulares de Venta propias de **TEOVIAN TRAVEL GROUP**.
- Las Condiciones Generales de Venta según el Código de Turismo de Mónaco.

Para ciertos servicios que **TEOVIAN TRAVEL GROUP** ofrece en colaboración con otros proveedores, estos estarán detallados en cada servicio específico. En estos casos, las condiciones de venta aplicables serán las del proveedor correspondiente.

---

### Aceptación de las Condiciones Generales de Venta

Las Condiciones Generales de Venta expuestas en este documento aplican a toda solicitud de reserva de viaje realizada por un Cliente que no actúe en representación de una agencia de viajes o entidad profesional del turismo (en adelante, "el Cliente") a **TEOVIAN TRAVEL GROUP** (en adelante, "la Agencia").

**Definición de Reserva:** Se considerará "Reserva" cualquier solicitud de viaje realizada por el Cliente cuya disponibilidad sea confirmada por **TEOVIAN TRAVEL GROUP**. Cada reserva estará sujeta a las Condiciones Generales de Venta vigentes en la fecha de dicha solicitud.

Ciertas condiciones específicas podrán aplicarse en función de los servicios o productos ofertados.

El Cliente declara tener la capacidad legal para formalizar contratos conforme a las condiciones aquí descritas, lo que implica ser mayor de edad y no estar bajo tutela o curatela.

Estas condiciones son parte integral del contrato de compraventa. El Cliente podrá obtener una copia del texto completo de las condiciones solicitándolo en el domicilio social de la Agencia.

El Cliente confirma haber leído y comprendido la totalidad de las Condiciones Generales de Venta, así como las condiciones específicas aplicables a ciertos servicios, y acepta plenamente dichas condiciones en el momento de la reserva. Desde la confirmación, el Cliente acepta en su totalidad las Condiciones Generales de Venta de **TEOVIAN TRAVEL GROUP**.

**Confirmación de reserva:** La solicitud de reserva se confirmará por parte de **TEOVIAN TRAVEL GROUP** tras la recepción del formulario de reserva (Presupuesto) debidamente firmado por el Cliente y el pago correspondiente. Estas condiciones son acumulativas.

---

## Condiciones de Uso del Sitio Web

### Propiedad Intelectual

Las marcas y logotipos incluidos en esta página son propiedad registrada de nuestros proveedores o de terceros. Su aparición aquí no implica licencia o autorización alguna de uso sin el consentimiento expreso y previo del titular de los derechos.

---

### Uso de la Información en Esta Página

Toda la información presente en esta página puede ser descargada, reproducida e impresa bajo las siguientes condiciones:

- Su uso debe limitarse a fines personales, quedando prohibido su uso comercial.
- No deben realizarse modificaciones sobre el contenido.
- Cada copia debe incluir la mención de derechos de autor correspondientes a la Agencia.

La información publicada se ofrece “tal cual.”

La Agencia no ofrece garantía explícita o implícita y no asume responsabilidad por el uso de dicha información.

La Agencia no se hace responsable de posibles errores, omisiones o falta de exactitud en el contenido de esta página.

El usuario es responsable del uso de toda la información proporcionada.

La Agencia se reserva el derecho a modificar las presentes condiciones en cualquier momento, actualizando esta página según corresponda.

La Agencia no será responsable de ningún daño, directo o indirecto, resultante de la información contenida en esta página.

---

### Limitación de Responsabilidad

El usuario se compromete a no transmitir en esta página información que pueda implicar responsabilidad civil o penal, y a no difundir información ilegal, contraria al orden público, difamatoria o inapropiada.

Las páginas web que incluyen enlaces a este sitio no están bajo el control de la Agencia, quien declina toda responsabilidad sobre el contenido de dichas páginas. El uso de enlaces externos queda a discreción y riesgo del usuario.

Toda información enviada a través de esta página se considerará como no confidencial y podrá ser reutilizada, archivada, reproducida o comercializada sin restricción alguna, en cumplimiento de la normativa legal vigente.

Las imágenes publicadas en esta página son proporcionadas por las compañías de trenes y proveedores con los que colaboramos. Estas no tienen carácter contractual y no comprometen en ningún caso la responsabilidad de **TEOVIAN TRAVEL GROUP**.

## Condiciones de Oferta, Precios y Pago

### Duración de la Oferta

Las ofertas de viajes en tren presentadas en la página web de **TEOVIAN TRAVEL GROUP**, sujetas a estas condiciones generales de venta, son válidas para cada tren mientras éste figure en el catálogo en línea y hasta agotar las plazas disponibles.

---

### Aceptación de la Oferta

La aceptación de la oferta por parte del Cliente se concreta mediante la validación digital de la propuesta, lo cual implica proporcionar la siguiente información, algunos de cuyos campos son obligatorios para el Cliente:

- Nombre
  - Apellido
  - Dirección postal
  - Correo electrónico
  - Teléfono (opcional)
  - Precio, que será confirmado al Cliente por **TEOVIAN TRAVEL GROUP** antes del pago
  - Método de pago
- 

### Precios

Los precios publicados en el sitio web están expresados en EUR, USD y GBP. Estos deben ser verificados antes de que el Cliente confirme la reserva. Tanto los presupuestos como los contratos pueden indicarse en otra moneda de acuerdo con lo pactado con el Cliente.

- **IVA incluido:** De acuerdo con la normativa de IVA aplicable a la venta de viajes, las facturas no detallan el IVA aplicado a los servicios.
- **Condiciones por persona:** Los precios mostrados corresponden a una persona adulta en cabina doble, y las prestaciones incluidas siempre se indican en cada oferta. Salvo indicación contraria, el alojamiento en la categoría seleccionada está incluido durante todo el trayecto.
- **Limitación de las prestaciones:** El precio cubre exclusivamente las prestaciones especificadas en las descripciones de cada viaje.

Salvo mención contraria en la descripción del viaje, los siguientes conceptos no están incluidos en el precio:

- Gastos de reserva
- Envío de documentos de viaje (costos varían según el método de envío)

- Servicios previos a la facturación de embarque o posteriores al paso por aduana en el regreso
- Gastos personales (propinas, teléfono, depósitos y otros)
- Gastos de vacunación y visado
- Seguros
- Excursiones opcionales y prestaciones no incluidas en la descripción
- Exceso de equipaje
- Comidas fuera de la modalidad de estancia contratada y consumidas en escalas
- Bebidas no incluidas durante las comidas (incluyendo agua mineral si el proveedor no ofrece agua potable)
- Camas adicionales en las habitaciones
- Importe correspondiente a bebés, a pagar directamente en el lugar de alojamiento
- Gratificaciones y/o propinas obligatorias a bordo, abonadas en efectivo en el lugar

Los precios están calculados en función de las noches de estancia, y no por días completos.

**Precio garantizado:** El precio que se garantiza al Cliente será el especificado en el contrato que **TEOVIAN TRAVEL GROUP** envía para su validación antes de la reserva.

**Modificaciones de precios, horarios e itinerarios:** Los precios, horarios e itinerarios indicados en el sitio web pueden sufrir modificaciones por razones ajenas al control de la Agencia o por fuerza mayor. Las compañías de trenes se reservan el derecho de cambiar una escala o modificar horarios en cualquier momento.

**Recomendación:** Se aconseja al Cliente leer detenidamente las condiciones de venta específicas de la compañía ferroviaria con la que viaje.

**Variación del precio del viaje:** El precio final puede fluctuar en función de la fecha de reserva, la temporada de viaje, el número de pasajeros o la aerolínea contratada. Dado que nuestros precios están sujetos a tarifas contractuales, no se atenderán reclamaciones sobre el precio de las prestaciones una vez el Cliente haya realizado su solicitud de reserva.

**Tarifas especiales:** Ciertas tarifas sujetas a condiciones especiales, tales como suplementos para habitaciones individuales o descuentos para niños, son informativas. En caso de que estas tarifas varíen, el Cliente será notificado antes de confirmar la solicitud de reserva.

---

## Pago

El Cliente deberá abonar el importe total de la reserva en el momento de aceptar la propuesta de venta realizada por **TEOVIAN TRAVEL GROUP**.

Se aceptan pagos mediante tarjeta de crédito Visa, MasterCard y American Express. Al validar su reserva, el Cliente garantiza que es titular o autorizado de la tarjeta de pago utilizada.

---

## Condiciones de Pago

Para cualquier reserva realizada con 90 días o menos de antelación a la fecha de salida, se exige el pago completo del viaje. Si la reserva se efectúa con más de 90 días de antelación, deberá abonarse en concepto de depósito un mínimo del 30 % del total. El saldo restante deberá liquidarse como máximo 90 días antes de la salida.

Los depósitos y pagos finales deben recibirse en un plazo máximo de 24 horas, en días hábiles, tras la fecha límite de pago.

En caso de que los importes especificados no se reciban en el plazo estipulado, **TEOVIAN TRAVEL GROUP** considerará la reserva como cancelada por el Cliente y aplicará las condiciones de cancelación descritas en el apartado "Cancelación a iniciativa del Cliente" de estas Condiciones de Venta.

Para ciertas compañías de trenes, el pago completo puede exigirse incluso con más de 90 días de antelación a la fecha de salida.

## Entrega y Presentación de Documentos de Viaje

Por norma general, los documentos de viaje serán enviados al Cliente mediante correo electrónico.

Si el Cliente prefiere recibir la documentación a través de otro método, deberá comunicarlo a **TEOVIAN TRAVEL GROUP**.

En caso de que el envío por otro medio genere costos adicionales, estos se informarán al Cliente durante el proceso de reserva y correrán a su cargo.

**Exclusión de responsabilidad:** **TEOVIAN TRAVEL GROUP** no se hará responsable de la falta de entrega de la documentación por causas de fuerza mayor.

El Cliente será informado de las diferentes opciones de envío al momento de confirmar su solicitud de reserva.

---

Los documentos de viaje enviados por **TEOVIAN TRAVEL GROUP** (como convocatorias, talonarios de viaje, billetes de avión, etc.) deberán ser conservados por el Cliente.

Durante su estancia, el Cliente debe presentar estos documentos en los puntos de embarque (aeropuerto, estación, puerto) y en los lugares de alojamiento (hoteles, residencias), así como para otros servicios contratados (excursiones, alquiler de coches, actividades deportivas y recreativas).

**Limitación de responsabilidad:** **TEOVIAN TRAVEL GROUP** no será responsable de los inconvenientes derivados de la no presentación, por parte del Cliente, de los documentos de viaje ante nuestros proveedores de servicios.

*Nota: Los ejemplos mencionados no son limitativos.*

## Anulación por parte del Cliente

Toda solicitud de anulación deberá enviarse por escrito a la Agencia mediante carta certificada, fax o correo electrónico a la dirección **help.trains@teovian.com**.

Para efectos de anulación, se tomará como fecha válida aquella en que se reciba la carta certificada, el fax o el correo electrónico. La anulación implica, al menos, los gastos que se detallan a continuación (sujeto a las observaciones particulares indicadas en la descripción del viaje contratado).

En caso de cancelación, los seguros no son reembolsables bajo ninguna circunstancia.

**Viajes interrumpidos y servicios no utilizados:** La interrupción del viaje por el Cliente, así como cualquier servicio no consumido durante el mismo, no dará derecho a reembolso. En caso de que el Cliente haya contratado un seguro que cubra la interrupción, se aplicarán las condiciones de cancelación establecidas en las condiciones generales y la política de la aseguradora.

**Importante:** Si el Cliente no realiza el pago de las cuotas pendientes, **TEOVIAN TRAVEL GROUP** considerará este incumplimiento como una cancelación voluntaria. En tal caso, la Agencia enviará una carta certificada o correo electrónico instando al Cliente a efectuar el pago. Si no se recibe respuesta en un plazo de 2 días, la cancelación se considerará efectiva.

---

## Gastos de Anulación

*(Indicados en días hábiles antes de la fecha de salida del tren y como porcentaje del total de la reserva. Sujeto a condiciones específicas incluidas en el contrato.)*

Toda cancelación conlleva un cargo administrativo de 300 EUR por expediente.

## Términos de Cancelación Específicos

Andean Explorer  
Britannic Explorer  
British Pullman  
Eastern & Oriental Express  
Venice Simplon-Orient-Express

Días antes de la salida	% de gastos con respecto al total
60 días o más	30%
59 - 21 días	60%
20 días o menos	100%

### The Royal Scotsman

Días antes de la salida	% de gastos con respecto al total
120 días o más	50%
119 - 90 días	80%
89 días o menos	100%

### Al Andalus Transcantábrico Gran Lujo Costa Verde Express Expreso de La Robla

Días antes de la salida	% de gastos con respecto al total
30 días o más	30%
29 - 15 días	50%
14 días o menos	100%

### La Dolce Vita

Días antes de la salida	% de gastos con respecto al total
121 días o más	50%
120 - 80 días	80%
79 días o menos	100%

En determinados trenes, algunas tarifas especiales están sujetas a condiciones de anulación que implican hasta un 100 % de gastos desde la confirmación de la reserva.

**Recomendamos enfáticamente la contratación de un seguro de anulación de viajes en estos casos.**

---

### Gastos de Anulación Específicos para Servicios Pre y Post-Tren

Para los servicios adicionales al viaje en tren (como transporte aéreo, alojamiento terrestre, hoteles, traslados, etc.), cualquier anulación por parte del Cliente generará un cargo del 100% sobre el importe total de dichos servicios, sin incluir seguros.

*Nota: Los ejemplos mencionados son ilustrativos y no limitativos.*

## Modificaciones por parte del Cliente

Cualquier cambio solicitado por el Cliente en la reserva antes de la salida generará un cargo por servicios de 100 EUR. Este importe se sumará a cualquier gasto adicional que pueda imponer el proveedor de servicios. El Cliente será informado de los costes totales antes de realizar la modificación.

Es responsabilidad del Cliente proporcionar sus nombres y apellidos correctamente al momento de la reserva, tal como figuran en el documento de identidad que usará durante el viaje.

**Requisitos de seguridad:** Por razones de seguridad, las compañías de trenes y aerolíneas no permiten cambios en la ortografía de nombres sin cargos adicionales. Incluso una corrección mínima en un nombre o apellido se considera una modificación, o incluso un cambio de pasajero.

Para las reservas aéreas, cualquier cambio, por pequeño que sea, implica la cancelación del expediente original y la creación de una nueva reserva, sujeta a la disponibilidad y a las tarifas vigentes en el momento del cambio. Esto puede conllevar una diferencia de precio y gastos de reemisión de billetes, los cuales varían según la aerolínea y la proximidad de la fecha de salida.

**Importante:** La Agencia no se responsabiliza por la aceptación o rechazo de los cargos impuestos por las compañías aéreas o ferroviarias. En caso de que el cambio no sea aceptado, se aplicarán las condiciones de cancelación correspondientes.

---

## Modificaciones después de la Salida

Recomendamos encarecidamente **no modificar los servicios terrestres y aéreos ya reservados** (como hoteles, traslados, excursiones, etc.) después del inicio del viaje. En caso de ser necesario, el Cliente debe contactar directamente con el proveedor del servicio y asegurarse de obtener una referencia de cancelación o el nombre de la persona con la que se contactó, ya que esta referencia será indispensable para cualquier solicitud de reembolso.

En cualquier circunstancia, un tren comenzado o abandonado por el Cliente durante el trayecto previsto no dará derecho a reembolso.

*Nota: Los ejemplos son ilustrativos y no limitativos.*

## **Anulación o Modificación por parte de la Agencia**

En caso de que **TEOVIAN TRAVEL GROUP** se viera obligada a cancelar el viaje, informará al Cliente de esta circunstancia. En tal situación, se reembolsará cualquier cantidad que el Cliente haya abonado.

Si la cancelación es causada por circunstancias de fuerza mayor o por razones de seguridad para los viajeros, el Cliente no tendrá derecho a ninguna compensación adicional.

Es posible que en algunas descripciones de servicios se indique un número mínimo de pasajeros necesario para ofrecer el servicio. En estos casos, si no se alcanza dicho mínimo, **TEOVIAN TRAVEL GROUP** notificará al Cliente con al menos 15 días de antelación, reembolsando cualquier importe pagado sin indemnización por daños. En ciertos casos, el proveedor podría ofrecer el servicio con menos pasajeros, siempre que el Cliente acepte un suplemento si fuera requerido.

Si no se realiza un pago previsto en el contrato de venta, **TEOVIAN TRAVEL GROUP** procederá a la cancelación del viaje, ejecutándose en un plazo máximo de 8 días desde la fecha de pago vencida.

Las anulaciones o modificaciones (en itinerarios, escalas, horarios, sustitución de un tren por otro de características similares, cambio de hotel por uno de la misma categoría, transporte aéreo en las fechas y horas contratadas, etc.) provocadas por circunstancias de fuerza mayor, motivos de seguridad o intervención de una autoridad administrativa, no se consideran modificaciones significativas y no dan derecho a reembolso. En estos casos, se aplican las condiciones generales de venta de la Agencia y las del proveedor de servicios.

---

## **Modificación del Número de Cabina**

Por motivos técnicos u operativos, las compañías de trenes tienen la facultad de asignar al pasajero una cabina distinta de la reservada originalmente, siempre que pertenezca a la misma categoría.

Este ajuste no se considera un motivo válido para la cancelación por parte del Cliente ni una modificación significativa del contrato, y por lo tanto no da lugar a indemnización alguna.

---

## **Cabina Garantizada**

En función de la disponibilidad de cabinas en el tren al momento de la reserva y en ocasiones de ofertas promocionales, puede ofrecerse la opción de una “cabina garantizada”. Esto implica que la reserva se confirma en una categoría específica, aunque sin número de cabina asignado. La compañía ferroviaria puede modificar esta asignación hasta el momento del embarque. Una vez asignada, no se admiten solicitudes de cambio de cabina.

**Ventaja:** Este sistema permite que el Cliente pueda recibir, eventualmente, una cabina de una categoría superior a la inicialmente contratada.

## Cesión del Contrato

El Cliente podrá ceder su contrato (exceptuando los contratos de seguros) a un tercero, siempre que lo notifique a **TEOVIAN TRAVEL GROUP** por escrito con un mínimo de 15 días de antelación al inicio de la estancia (20 días en el caso de reservas de tren). Esta notificación deberá incluir los apellidos y la dirección completa del cesionario y del viajero, y confirmar que estos cumplen con los mismos requisitos necesarios para realizar el viaje (especialmente en el caso de menores, quienes deben tener edades similares).

Antes de proceder con la cesión, el cedente o el cesionario deberán abonar los gastos de cesión que puedan exigir los proveedores de servicios. **TEOVIAN TRAVEL GROUP** informará al Cliente sobre estos gastos antes de formalizar la cesión.

En todos los casos, **TEOVIAN TRAVEL GROUP** deberá recibir el importe total previamente facturado al Cliente, previa presentación de los justificantes. Tanto el cedente como el cesionario asumirá responsabilidad solidaria sobre el pago del precio y de cualquier gasto adicional que se genere por la cesión. Los seguros complementarios no serán reembolsables ni transferibles bajo ninguna circunstancia.

## **Responsabilidad de los Proveedores de Servicios**

Cada servicio contratado con la Agencia está sujeto exclusivamente a las condiciones estipuladas por el proveedor correspondiente.

Todas las compañías de trenes presentadas en la página web de **TEOVIAN TRAVEL GROUP** cuentan con un seguro de responsabilidad civil conforme a la legislación vigente y cumplen con las regulaciones establecidas por las autoridades.

**Retrasos en la llegada:** Cualquier retraso en la llegada al tren debe ser comunicado directamente a la compañía ferroviaria. La compañía se reserva el derecho de cancelar el servicio en caso de retraso, y el Cliente asumirá la plena responsabilidad por dicha cancelación.

**Cancelación por falta de participantes:** Las compañías de trenes se reservan el derecho de cancelar un trayecto si no se alcanza el número mínimo de participantes requerido. En este caso, el Cliente puede optar por un tren alternativo o por el reembolso de las cantidades abonadas, sin derecho a reclamar compensación adicional.

Para conocer las condiciones específicas de cada tren en cuanto a horarios, itinerarios, modificaciones, inscripción y cancelación, el Cliente debe contactar a **TEOVIAN TRAVEL GROUP** para obtener la información detallada.

**Condiciones especiales en periodos festivos:** En fechas especiales como Navidad y Año Nuevo, los organizadores pueden aplicar condiciones particulares respecto a cancelaciones, depósitos para reservas, duración del trayecto, entre otros. Estos detalles se especificarán en el contrato de viaje.

## Responsabilidad de los Transportistas

La compañía de trenes se reserva el derecho de asignar al Cliente una cabina diferente a la originalmente designada, siempre que esta pertenezca a la misma categoría o a una superior.

Si el Cliente ha contratado una cabina garantizada, la compañía de trenes asignará una cabina en la categoría reservada o en una categoría superior. Esta asignación puede realizarse incluso en el momento del embarque. En tales casos, la compañía de trenes podría asignar una cabina con camas separadas, litera, adaptada para personas con movilidad reducida, con vista obstruida o, incluso, efectuar un cambio de cabina durante el trayecto. **TEOVIAN TRAVEL GROUP** no se hace responsable de ninguno de estos ajustes.

**Modificaciones de itinerarios y horarios:** **TEOVIAN TRAVEL GROUP** tampoco será responsable de modificaciones en itinerarios, horarios, transportistas, tipo de avión, número de escalas o cambios de aeropuerto.

En caso de cambio de aeropuerto, los costos adicionales, como los de autobús o taxi, serán responsabilidad del Cliente.

Los horarios y detalles indicados en el catálogo electrónico de **TEOVIAN TRAVEL GROUP** son de carácter orientativo.

**Limitación de responsabilidad:** **TEOVIAN TRAVEL GROUP** no asumirá la responsabilidad de los transportistas en relación con los traslados de pasajeros y equipaje.

Se advierte al Cliente sobre las posibles circunstancias que pueden limitar la responsabilidad de **TEOVIAN TRAVEL GROUP** en la ejecución de los trayectos ofrecidos en su catálogo electrónico. Estas incluyen situaciones propias del transporte aéreo, como la saturación del espacio aéreo, regulaciones de navegación aérea, tiempos de procesamiento en los aeropuertos y la prioridad en la seguridad de los pasajeros. Tales factores pueden llevar a las compañías de transporte a modificar los horarios previstos, tanto en vuelos regulares como en vuelos especiales.

Ninguna de estas situaciones compromete la responsabilidad de **TEOVIAN TRAVEL GROUP**.

## Transporte Aéreo

El transporte aéreo está sujeto a regulaciones de explotación y seguridad que pueden ocasionar retrasos importantes, fuera del control de **TEOVIAN TRAVEL GROUP**.

**Recomendación:** Se aconseja al Cliente prever suficiente tiempo para posibles transbordos o escalas y evitar compromisos el mismo día y el siguiente a sus viajes de ida y vuelta.

---

## Modificaciones de Horario y Responsabilidad del Transportista

**TEOVIAN TRAVEL GROUP** utiliza los servicios de diferentes transportistas, cada uno de los cuales establece sus propios compromisos con los pasajeros.

La responsabilidad del transportista se rige por los términos y condiciones especificados en el contrato de transporte incluido en el billete del Cliente.

La responsabilidad de **TEOVIAN TRAVEL GROUP** en caso de daños o accidentes que afecten a los pasajeros, a sus mascotas o a su equipaje durante el vuelo, o en los procedimientos de embarque, desembarque o custodia de equipaje facturado, no excederá la de la compañía aérea. Es esencial que el Cliente cuente con un documento de identidad válido para volar. En el caso de traslados no incluidos en el paquete de viaje, **TEOVIAN TRAVEL GROUP** declina toda responsabilidad.

---

**Confirmación del vuelo de regreso:** Se recomienda al Cliente confirmar su vuelo de regreso directamente con la aerolínea al menos 72 horas antes de la salida.

**Pérdida o robo de billetes:** En caso de pérdida o robo del billete, el Cliente deberá presentar una denuncia policial e informar a la aerolínea, y adquirir un nuevo billete de regreso, cuyo coste será asumido por el Cliente.

Las consecuencias derivadas de la pérdida o el robo del billete recaerán sobre el Cliente. Si bien puede solicitar un reembolso, esto queda a criterio de la aerolínea, quien podría requerir documentos originales (como recibos de billetes y tarjetas de embarque).

**Reemisión de billetes:** **TEOVIAN TRAVEL GROUP** hará lo posible para facilitar la emisión del billete en función del destino y la aerolínea, pero los costes serán asumidos por el Cliente.

**Vuelos chárter:** Las condiciones de los vuelos chárter estipulan que no se reembolsará ninguna plaza abandonada, incluso si la fecha se aplaza. Cambiar de un vuelo chárter a uno regular también implica el abono del precio completo del billete.

---

## Mujeres Embarazadas y Menores

**Mujeres embarazadas:** Las aerolíneas pueden denegar el embarque a mujeres en estado de gestación. **TEOVIAN TRAVEL GROUP** no se hace responsable de estas decisiones. Algunas aerolíneas requieren un certificado médico, expedido dentro de los 15 días previos al viaje, que garantice el estado de salud de la pasajera y que no existan contraindicaciones para volar. Este documento debe especificar la semana de embarazo y confirmar que la pasajera está libre de enfermedades.

**Menores de edad:** Los niños menores de 2 años no disponen de asiento propio. Como regla general, los menores de 18 años no pueden viajar sin acompañante.

---

## **Equipaje, Restricciones y Prohibiciones**

**Equipaje de mano:** Cada aerolínea establece su propia política. Normalmente se permite un bulto de equipaje de mano por pasajero con un perímetro máximo de 115 cm y un peso de hasta 5 kg. Las dimensiones y peso pueden variar según el tipo de avión. El Cliente será responsable de su equipaje de mano en todo momento.

**Equipaje facturado:** Las políticas de equipaje varían según la aerolínea, aunque suelen permitir hasta 15 kg en vuelos chárter y 20 kg en vuelos regulares. Todo exceso, si está permitido, generará costos adicionales en el aeropuerto, a cargo del Cliente, según las tarifas de la aerolínea. Es responsabilidad del Cliente informarse sobre los objetos prohibidos en el equipaje. Recordamos que los artículos peligrosos según la normativa IATA están prohibidos.

---

### **Limitación de responsabilidad de TEOVIAN TRAVEL GROUP:**

**TEOVIAN TRAVEL GROUP** no se hace responsable de:

- La denegación de embarque o la confiscación de cualquier objeto que las aerolíneas o autoridades aeroportuarias consideren peligroso.
- La negativa de la aerolínea a facturar o embarcar equipaje.

La Agencia no asumirá gastos adicionales derivados de estas situaciones. El Cliente deberá declarar la pérdida o daño de equipaje facturado directamente a la aerolínea o a la aseguradora, si dispone de cobertura.

## Formalidades

Es responsabilidad del Cliente:

- Contar con los documentos de identidad requeridos para realizar el viaje.
- Estar debidamente vacunado, si es necesario.

El Cliente deberá informarse antes de confirmar su reserva sobre los trámites administrativos y sanitarios que exigen las autoridades competentes del país o países de destino.

Para una adecuada preparación del viaje, independientemente de la nacionalidad del Cliente, se recomienda encarecidamente informarse sobre las formalidades de entrada y requisitos sanitarios del país de destino, así como de los países de tránsito en caso de escalas o conexiones. Es responsabilidad exclusiva del Cliente cumplir con estos requisitos y cubrir cualquier gasto derivado de ellos.

La realización de estos trámites recae únicamente en el Cliente, quien deberá verificar que se cumplan antes de la salida y asumir los costos correspondientes.

**Restricciones de reembolso:** No se reembolsará el billete si el Cliente no presenta alguno de los documentos obligatorios para el viaje (pasaporte, visado, etc.) o si se ve imposibilitado de partir en la fecha indicada en su reserva. En tal caso, los gastos de cancelación correrán a cargo del Cliente.

---

## Formalidades Sanitarias

El Cliente es responsable de conocer y cumplir las formalidades y requisitos sanitarios necesarios para la correcta realización del viaje. Asimismo, se le aconseja mantenerse informado sobre posibles cambios en las recomendaciones sanitarias consultando fuentes oficiales, tales como:

- Organización Mundial de la Salud
- Ministerio de Sanidad y Política Social del país de destino

Si la salud del Cliente pudiera afectar el desarrollo del viaje, deberá presentar un certificado médico al momento de la reserva e informar a la Agencia por escrito. La Agencia, a su vez, comunicará la situación a la compañía ferroviaria.

**Mujeres embarazadas:** Los trenes no disponen de asistencia médica para partos, por lo que no se permite el embarque a mujeres con 24 semanas de embarazo o más. En caso de que el embarazo ocurra después de la reserva, la pasajera deberá notificar a **TEOVIAN TRAVEL GROUP** lo antes posible para que se tomen las medidas oportunas. De no informarse, **TEOVIAN TRAVEL GROUP** no asumirá ninguna responsabilidad ni obligación.

## Alojamientos en Hotel y Estancias

En la hostelería internacional, es habitual que la habitación se ponga a disposición del Cliente a partir de las 15:00 horas del día de llegada y que deba ser desocupada antes de las 12:00 horas del día de salida.

**Restricción: TEOVIAN TRAVEL GROUP** no puede modificar esta norma ni ninguna otra política del hotel. Tomar la habitación antes de las 15:00 o desocuparla después de las 12:00 puede ser considerado como una noche adicional, y el precio se calcula en función del número de noches, no de días completos. Por ello, el primer y último día del viaje están reservados para los traslados.

---

## Clasificación del Hotel

La clasificación en estrellas indicada en la descripción del hotel refleja la calificación declarada por la empresa hotelera conforme a la normativa del país de destino.

**TEOVIAN TRAVEL GROUP** se compromete a informar de manera precisa al Cliente sobre las condiciones de su estancia.

---

## Modificación de Hoteles y Excursiones

En casos de fuerza mayor, por razones de seguridad o por circunstancias ajenas a **TEOVIAN TRAVEL GROUP** o a sus proveedores, es posible que se modifiquen los hoteles especificados en la reserva. Estos cambios no se consideran una modificación sustancial del viaje. En la medida de lo posible, se informará al Cliente con antelación, y los proveedores de **TEOVIAN TRAVEL GROUP** procurarán ofrecer un servicio de categoría igual o superior al inicialmente reservado.

En ciertos países, la organización de circuitos y tours puede sufrir modificaciones puntuales; no obstante, las visitas y etapas previstas serán respetadas. Festividades, huelgas, manifestaciones y otras circunstancias en los países de destino pueden ocasionar cambios en las excursiones, sin que **TEOVIAN TRAVEL GROUP** asuma responsabilidad por ello.

## Características Esenciales de los Viajes en Tren

### Facultades del Jefe de Tren

El Jefe de Tren tiene amplios poderes, entre ellos el desvío de la ruta oficial, la parada en cualquier estación (tanto en el itinerario como fuera de él) y la transferencia de pasajeros y equipaje a otro tren para continuar el viaje.

El Cliente estará sujeto a la autoridad disciplinaria del Jefe de Tren en lo que respecta a la seguridad del tren y el trayecto.

En caso de que el Jefe de Tren considere que un pasajero no puede continuar el viaje por motivos de seguridad o comportamiento, tiene la facultad de:

- Denegar el embarque.
- Ordenar el desembarque en una estación intermedia.
- Restringir el acceso a ciertas áreas o actividades del tren.

Cualquier acción que realice el Jefe de Tren bajo órdenes de gobiernos o autoridades no constituirá incumplimiento de contrato, y el transportista quedará exento de responsabilidad en cuanto a la continuación del viaje o repatriación de los pasajeros.

---

### Contraindicaciones Médicas

El Cliente debe asegurar que está en condiciones de realizar el viaje en tren sin riesgo para su salud o la de los demás pasajeros. Cualquier condición médica que requiera supervisión debe ser informada al momento de la reserva o antes del embarque. No se aceptarán reservas de personas cuya condición pueda suponer un riesgo o que requieran cuidados imposibles de proporcionar a bordo.

Las mujeres con más de 24 semanas de embarazo y pasajeros mayores de 75 años podrían necesitar un certificado de aptitud para viajar.

### Negativa de Embarque y Desembarque Anticipado

Si el Jefe de Tren considera que un pasajero no está apto para viajar o representa un riesgo, éste podrá ser desembarcado en cualquier estación, y **TEOVIAN TRAVEL GROUP** no asumirá ninguna responsabilidad. Los días de tren no disfrutados ni los gastos generados por el desembarco serán reembolsados.

### Horarios en Escalas

Es responsabilidad de los pasajeros cumplir con la hora máxima de regreso y la hora de partida establecidas en el diario de a bordo. No presentarse en horario indicado no dará lugar a reembolso ni compensación.

---

## Objetos Personales y Equipaje

Están prohibidos a bordo objetos peligrosos como sustancias controladas, armas de fuego, explosivos o productos inflamables. Las compañías de trenes se reservan el derecho de denegar el embarque a los Clientes que porten estos objetos.

**Responsabilidad del Cliente:** **TEOVIAN TRAVEL GROUP** no se hace responsable de pérdidas, robos o daños a los objetos personales o equipaje del Cliente. Se recomienda contratar un seguro de equipaje y presentar una denuncia ante la aseguradora en caso de daños o pérdidas.

**Objetos de valor:** Es responsabilidad del Cliente revisar su cabina al desembarcar, ya que **TEOVIAN TRAVEL GROUP** no asumirá responsabilidad por dinero, documentos o artículos de valor olvidados.

---

## Modificación de Itinerarios y Horarios

Las compañías de trenes pueden modificar las escalas y horarios en cualquier momento, antes o durante el trayecto. En casos de huelga, condiciones climáticas adversas u otras circunstancias, la compañía de trenes puede adelantar o retrasar una escala, cambiar de tren o ruta sin notificación previa, sin asumir responsabilidad por estas modificaciones.

El Jefe de Tren puede interrumpir un trayecto o modificar el itinerario por razones de fuerza mayor o seguridad. Estas acciones no se consideran "modificaciones de viaje".

En destinos con condiciones climáticas específicas, algunas escalas podrían invertirse, acortarse o cancelarse. Las excursiones compradas y no utilizadas se reembolsarán, pero no se proporcionará indemnización.

---

## Responsabilidad del Cliente

Cada Cliente (o, en el caso de menores, sus padres o tutores) es responsable de indemnizar a la compañía de trenes por cualquier daño causado al tren, su mobiliario o equipo, así como de cubrir cualquier multa o sanción impuesta por su conducta.

### Niños y Menores de Edad

Por razones de seguridad, algunas compañías de trenes no aceptan niños pequeños. El Cliente debe verificar estas políticas al reservar y antes del embarque. Los menores de 21 años deben viajar acompañados por un adulto mayor de 25 años, quien será responsable de ellos.

### Propinas y Cuotas de Servicio

Las propinas para el personal de a bordo son tradicionales y se abonan en efectivo por persona (adulto o niño) en función de la duración del trayecto.

---

## Fumadores y No Fumadores

En la mayoría de los trenes, las áreas comunes son de no fumadores. Algunos trenes ofrecen áreas específicas para fumadores.

## Régimen Alimentario

Es importante notificar cualquier requisito alimentario especial al momento de la reserva. La mayoría de las compañías de trenes ofrecen opciones vegetarianas, bajas en calorías, sin sal o sin colesterol. Las dietas sin gluten o sin lactosa deben solicitarse especialmente.

---

## Duración del Viaje en Tren

El día de salida, desde el embarque, y el día de regreso hasta la llegada final, están incluidos en la duración del viaje. Si el horario de salida o llegada acorta la primera o última noche, no se aplicará reembolso.

## Comidas

El número de comidas incluidas en el servicio depende de la cantidad de noches reservadas y se especifica en el itinerario. En algunos destinos, la falta de agua potable obliga a comprar agua embotellada a cargo del Cliente.

**Recomendación:** Los padres de niños pequeños deben llevar comida adecuada. Podría cobrarse un suplemento para calentar alimentos.

---

## Tipos de Cabinas

- **Individuales:** Incluyen una cama para una persona, generalmente con un suplemento.
- **Dobles:** Dos camas o una cama doble.
- **Triples o Cuádruples:** Suelen ser cabinas dobles con camas adicionales (litera o sofá cama).

Las cabinas suelen ser más pequeñas que las habitaciones estándar de hotel.

---

## Registro y Chequeo

**TEOVIAN TRAVEL GROUP** no se hace responsable si el Cliente no realiza el registro en el punto de salida, ya sea por fuerza mayor o por otros motivos.

En caso de anulación o cambio en el traslado (avión, tren, autobús) reservado con **TEOVIAN TRAVEL GROUP**, el equipo de atención al Cliente se pondrá en contacto lo antes posible. Si el traslado fue reservado por otros medios, el Cliente debe contactarnos de inmediato a [help.trains@teovian.com](mailto:help.trains@teovian.com).

## Reclamaciones y Mediación

### Durante el Viaje

Si alguno de los servicios proporcionados no corresponde con lo indicado en los catálogos, contratos, billetes de transporte o pólizas de seguro, o si algún servicio no cumple con lo previsto en el contrato, el Cliente debe ponerse en contacto directamente con el organizador del servicio (como la compañía de trenes, transportista o hotel) lo antes posible. Además, se recomienda enviar una copia de la reclamación a **TEOVIAN TRAVEL GROUP** para su registro.

---

### Después del Viaje

El Cliente podrá presentar una reclamación sobre las condiciones en que se prestaron los servicios durante su viaje. Esta queja deberá enviarse por escrito a la dirección **help.trains@teovian.com** dentro del mes posterior a la finalización del viaje e ir acompañada de documentos justificativos.

El análisis de las reclamaciones se limitará a los elementos del contrato de reserva, sin incluir valoraciones subjetivas.

**Exclusión de responsabilidad:** **TEOVIAN TRAVEL GROUP** no se hace responsable de artículos olvidados a bordo ni de su gestión o repatriación.

## **Fuerza Mayor**

En situaciones de fuerza mayor, **TEOVIAN TRAVEL GROUP** no será responsable de ninguna afectación a sus obligaciones.

Se considera fuerza mayor cualquier evento externo, imprevisible e inevitable que impida a los viajeros, a la agencia o a los proveedores de servicios cumplir total o parcialmente con las obligaciones establecidas en el contrato.

**Limitación de responsabilidad:** **TEOVIAN TRAVEL GROUP** no asumirá ninguna responsabilidad cuando, debido a eventos de fuerza mayor, los servicios comprometidos no puedan llevarse a cabo en las condiciones acordadas. Esto incluye circunstancias que, aunque se tomen todas las precauciones razonables, están completamente fuera de nuestro control.

Entre los eventos que constituyen fuerza mayor se incluyen: guerras o amenazas de guerra, actos o amenazas de terrorismo, disturbios, huelgas, desastres naturales o nucleares, incendios, condiciones meteorológicas extremas, riesgos de epidemias, problemas mecánicos (no previsible pese a controles técnicos exhaustivos) y otros eventos de naturaleza similar fuera de nuestra capacidad de acción.

## **Arreglo de Litigios**

En caso de litigio, el Cliente deberá dirigirse prioritariamente a su agente para intentar alcanzar una solución amistosa.

## Protección de Datos Personales

La normativa de Mónaco (Ley n. 1.165 del 23 de diciembre de 1993, modificada el 4 de diciembre de 2008) establece disposiciones en materia de protección de datos personales.

Adicionalmente, el Reglamento General de Protección de Datos europeo (Reglamento UE 2016/679, RGPD) es aplicable desde el 25 de mayo de 2018 para las empresas que ofrecen servicios a consumidores en Europa, protegiendo los derechos de las personas en relación con el procesamiento y la libre circulación de sus datos personales.

---

## Recolección de Datos Personales

**TEOVIAN TRAVEL GROUP** puede recopilar los siguientes datos personales a través de su sitio web, por correo electrónico o teléfono:

- **Conexión al sitio web, correo electrónico y fax:** nombre, apellido, dirección, fecha de nacimiento, género, copia del pasaporte, preferencias alimentarias, datos de conexión al sitio, uso y ubicación.
  - **Llamadas a atención al Cliente:** identidad, voz del Cliente y del agente, dirección y detalles de contacto, número de teléfono, fecha, hora y duración de la llamada, contenido de la conversación.
  - **Gestión de expedientes:** referencias de viaje, sin conservar los datos de pago.
  - **Redes sociales:** información compartida por el Cliente (comentarios, fotos, videos, etc.).
- 

## Uso de Datos Personales

Los datos personales recopilados son utilizados para:

- Facilitar el acceso y uso de la plataforma.
  - Gestionar y optimizar el funcionamiento del sitio web.
  - Mantener la relación comercial.
  - Organizar condiciones de uso de los servicios de pago.
  - Verificar, identificar y autenticar los datos.
  - Mantener y actualizar los archivos de los Clientes.
  - Personalizar y mostrar ofertas según el historial de navegación y preferencias del Cliente.
  - Realizar análisis, estadísticas y herramientas de gestión.
  - Prevenir y detectar fraudes y gestionar incidentes de seguridad.
  - Gestionar disputas con los Clientes.
  - Enviar información comercial y publicitaria según las preferencias del Cliente.
- 

## Intercambio de Datos Personales con Terceros

**TEOVIAN TRAVEL GROUP** podrá compartir datos personales con terceros en las siguientes circunstancias:

- Con socios de **TEOVIAN TRAVEL GROUP** para ejecutar el pedido de servicios del Cliente (por ejemplo, ferrocarriles, aerolíneas, hoteleros, aseguradoras).
- Con empresas bancarias y financieras contratadas por **TEOVIAN TRAVEL GROUP** para la prestación de servicios de pago.
- Cuando el Cliente publique información en áreas públicas del sitio web o redes sociales.
- Cuando el Cliente autorice a un tercero a acceder a sus datos.
- Con proveedores que brindan atención al Cliente, publicidad, entrega de productos y servicios de pago, con acceso limitado y obligación contractual de usar los datos de acuerdo con la normativa.
- Cuando lo exija la ley para responder a reclamaciones y cumplir procedimientos legales.
- En caso de fusión, adquisición, transferencia de activos o reorganización, los datos personales podrían transferirse, informándose previamente al Cliente.

---

### Transferencia de Datos Personales

**TEOVIAN TRAVEL GROUP** se compromete a no transferir datos personales fuera de la Unión Europea sin la autorización previa del Cliente y garantizar un entorno seguro de acuerdo con la legislación aplicable. Esta transferencia solo se realizará a países con un nivel de protección adecuado o a entidades que hayan firmado las cláusulas contractuales europeas.

---

### Seguridad y Confidencialidad

**TEOVIAN TRAVEL GROUP** implementa medidas de seguridad organizativas, técnicas y físicas para proteger los datos personales contra alteraciones, destrucción y accesos no autorizados. No obstante, dado que Internet no es un entorno completamente seguro, **TEOVIAN TRAVEL GROUP** no garantiza la seguridad total de la transmisión o almacenamiento de información en línea.

---

### Derechos de los Clientes

De acuerdo con la normativa aplicable, los Clientes tienen los siguientes derechos:

- **Actualización o eliminación de datos:** el Cliente puede modificar o eliminar sus datos personales accediendo a su cuenta.
- **Eliminación de la cuenta:** enviando una solicitud a [privacy@teovian.com](mailto:privacy@teovian.com). Tenga en cuenta que algunos datos compartidos pueden permanecer visibles en el sitio.
- **Derecho de acceso:** el Cliente puede solicitar acceso a sus datos personales a través de [privacy@teovian.com](mailto:privacy@teovian.com), proporcionando una prueba de identidad.

- **Actualización de datos inexactos:** el Cliente puede solicitar la corrección de sus datos inexactos a [privacy@teovian.com](mailto:privacy@teovian.com).
- **Derecho de supresión:** los Clientes pueden solicitar la eliminación de sus datos conforme a la normativa, contactando a [privacy@teovian.com](mailto:privacy@teovian.com).

## Derecho Aplicable

Las presentes condiciones de venta están sujetas a las leyes y al Código de Turismo de Mónaco.

### Reproducción de los Artículos 95 al 103 del Código de Turismo

**Artículo 95:** Exceptuando las exclusiones previstas en el segundo párrafo, letras a) y b) del Artículo 14 de la ley del 13 de julio de 1992, toda oferta y venta de servicios de viaje o estancia implica la emisión de documentos adecuados, conforme a las normas aquí establecidas. En caso de venta de títulos de transporte sin servicios adicionales, el vendedor deberá proporcionar uno o más billetes emitidos por el transportista o bajo su responsabilidad. En transportes a demanda, deberán indicarse el nombre y la dirección del transportista.

**Artículo 96:** Antes de formalizar el contrato, el vendedor debe proporcionar por escrito la información sobre los precios, fechas y características del viaje, incluyendo:

- Destino, medios, características y categorías del transporte.
- Tipo de alojamiento, ubicación, comodidades y clasificación turística.
- Comidas incluidas.
- Descripción del itinerario para circuitos.
- Formalidades administrativas y sanitarias, duración para cumplirlas.
- Visitas y excursiones incluidas o disponibles con suplemento.
- Tamaño mínimo y máximo del grupo, y fecha límite de notificación en caso de cancelación por no alcanzar el mínimo de participantes (mínimo 21 días antes de la salida).
- Porcentaje del precio requerido como depósito al firmar el contrato y calendario de pagos.
- Condiciones de modificación de precios conforme al Artículo 100 de este decreto.
- Condiciones de cancelación y disposiciones de los Artículos 101, 102 y 103.
- Información sobre seguros de responsabilidad civil y opción de seguros complementarios para casos de cancelación y asistencia (incluyendo repatriación en caso de accidente o enfermedad).

**Artículo 97:** La información facilitada al Cliente compromete al vendedor, salvo que este haya especificado el derecho a modificar ciertos elementos. Cualquier cambio se notificará al Cliente por escrito antes de la firma del contrato.

**Artículo 98:** El Cliente puede ceder su contrato a un tercero que cumpla las mismas condiciones, siempre que lo notifique al vendedor por carta certificada al menos quince días antes del inicio del viaje.

**Artículo 99:** Cuando el contrato permite revisión de precios, debe especificar claramente las condiciones de cálculo, incluidos gastos de transporte, tasas, divisas que afectan el precio y su proporción en el total del precio.

**Artículo 100:** Antes de la salida, si el vendedor debe modificar algún elemento esencial del contrato o subir significativamente el precio, el Cliente puede cancelar el contrato y recibir

un reembolso completo sin penalización o aceptar el cambio mediante la firma de una cláusula de modificación en el contrato.

**Artículo 101:** Si el vendedor cancela el viaje antes de la partida, debe informar al Cliente por carta certificada. El Cliente puede recibir un reembolso completo sin penalización e indemnización igual a la penalidad que hubiera asumido si él mismo hubiera cancelado. También puede aceptar un viaje de sustitución propuesto.

**Artículo 102:** Si tras la salida el vendedor no puede proporcionar una parte significativa de los servicios, deberá ofrecer servicios alternativos (ajustando el precio si son de menor calidad) o, si no puede ofrecer alternativas, proporcionar títulos de transporte para el regreso en condiciones equivalentes.

**Artículo 103:** Las disposiciones de los Artículos 95 a 103 deben figurar en los catálogos y contratos de servicios turísticos de acuerdo con la Ley del 13 de julio de 1992.