

Condiciones generales de la Garantía de Cancelación de Vuelo

1. INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL ESENCIAL

Antes de hacer una reserva, se informa al Usuario de que:

- EVANEOS gestiona una **plataforma que pone en contacto a viajeros y Agencias locales independientes;**
- El contrato de viaje se celebra **directamente entre usted y la Agencia local**, ya que EVANEOS no interviene como parte;
- La Garantía de Cancelación de Vuelo es una **oferta promocional temporal sujeta a condiciones estrictas;**
- En caso de cancelación del vuelo internacional hacia el país de destino sin que haya posibilidad de aplazamiento, y bajo ciertas condiciones, la Oferta le permite **aplazar el viaje mediante un bono por el importe de las cantidades ya abonadas;**
- Este bono afecta únicamente a las prestaciones de viajes previstos en el contrato de viaje con la Agencia local, **quedando excluidos determinados elementos;**
- El bono tiene una validez de **24 meses** y puede utilizarse para organizar un futuro viaje **con la misma Agencia local;**
- La Agencia local no cobrará ningún gasto de modificación o cancelación por el aplazamiento del viaje, salvo las posibles diferencias de tarifa y las prestaciones excluidas. **No obstante, en caso de que se produzcan variaciones en los precios, es posible que se cobren gastos adicionales a la hora de organizar este próximo viaje;**
- En caso de circunstancias excepcionales e inevitables, usted goza de **derechos específicos, previstos por la normativa, que son independientes de la Oferta;**
- Salvo en los supuestos de aplicación de la Oferta, **se aplicarán las condiciones de cancelación habituales de la Agencia local.**

La confirmación de la reserva implica la aceptación expresa de estos términos.

2. OBJETO Y ESTRUCTURA CONTRACTUAL

Las presentes condiciones (las «**Condiciones generales de la Garantía de Cancelación de Vuelo**») definen las modalidades de la oferta de aplazamiento flexible en caso de cancelación de vuelos —denominada Garantía de Cancelación de Vuelo (la «**Oferta**»)—, a la que se puede acceder a través de los Servicios de EVANEOS en el marco de una reserva con una Agencia local. Estas condiciones se han elaborado para los Usuarios de

los Sitios web y las Aplicaciones móviles editados y desarrollados por EVANEOS SA, 27 rue de Mogador, 75009 París, Francia.

Estas condiciones:

- completan las Condiciones Generales de Uso de EVANEOS (las «**CGU de EVANEOS**»), que se pueden consultar en la dirección <https://www.evaneos.es/informacion-legal/condiciones-generales-uso/>;
- completan las condiciones contractuales de la Agencia local y prevalecen sobre sus condiciones generales de cancelación;
- se aplican **exclusivamente a las Reservas Elegibles**.

En todo lo demás, las Condiciones Generales de Uso de EVANEOS siguen siendo plenamente aplicables, en particular en lo referente a la naturaleza de los Servicios y a la limitación de responsabilidad.

La reserva de un viaje implica la aceptación expresa de las presentes Condiciones de la Garantía de Cancelación de Vuelo, confirma la recepción de la información precontractual y hace que las presentes condiciones sean vinculantes para el Usuario.

3. DEFINICIONES

Los términos cuyas iniciales aparecen en mayúsculas tienen el significado que se les atribuye en las Condiciones Generales de Uso de EVANEOS.

4. NATURALEZA DE LA OFERTA

La Oferta:

- es **temporal, excepcional y no renovable automáticamente**;
- constituye una medida comercial excepcional ofrecida con carácter promocional y no supone la aplicación de un derecho legal a reembolso, ni un contrato de seguro;
- no constituye una modificación general de los Servicios;
- no genera ningún derecho adquirido para futuras reservas.

5. CONDICIONES ACUMULATIVAS DE ELEGIBILIDAD

La oferta se aplica únicamente a las reservas que cumplan todas y cada una de las siguientes condiciones acumulativas (las «**Reservas Elegibles**»):

- La reserva se ha hecho a través de una Agencia local asociada a través del Sitio web o de la Aplicación móvil de EVANEOS;
- El primer pago relacionado con la reserva se ha hecho **entre el 5 de junio de 2026 y el 31 de julio de 2026, ambos incluidos**;

- La reserva corresponde a un viaje cuya fecha de inicio está prevista inicialmente **entre el 15 de junio de 2026 y el 31 de diciembre de 2026, ambos incluidos;**
- La reserva se ha hecho para **un máximo de 8 personas.**

6. CONDICIONES EXCEPCIONALES DE APLAZAMIENTO

6.1. Principio

En el supuesto de que el vuelo internacional reservado por el Usuario para desplazarse al lugar del viaje se cancelara antes de la fecha de inicio del mismo, como excepción a las condiciones de cancelación estándar de la Agencia local, el Usuario titular de una Reserva Elegible podrá aplazar su viaje durante un plazo de dos (2) años.

6.2. Vuelos Elegibles

Los vuelos cuya cancelación da derecho a la Garantía de Cancelación de Vuelo (los «**Vuelos Elegibles**») son, con carácter acumulativo:

- Vuelos internacionales;
- Reservados exclusivamente para un trayecto **que permita al Usuario llegar al país de salida del viaje desde otro país.**

Quedan expresamente excluidos de los Vuelos Elegibles:

- Los vuelos internacionales que correspondan a trayectos entre varios países y que constituyan varias etapas del viaje;
- Los vuelos nacionales;
- Los vuelos de «vuelta» destinados a llevar al Usuario de vuelta a su país de origen.

En este último supuesto cabe recordar que, si el vuelo de regreso está operado por una compañía aérea con domicilio social en la Unión Europea, el Reglamento UE n.º 261/2004 prevé, en caso de cancelación, una serie de garantías a cargo de la compañía aérea y en beneficio de los pasajeros. En particular, bajo determinadas condiciones, el derecho al reembolso o a un transporte alternativo, así como el derecho a la cobertura de los gastos de alojamiento, transporte y restauración. Por lo tanto, se recomienda al Usuario que se informe sobre sus derechos y, en su caso, a tenerlos en cuenta al elegir su compañía aérea.

6.3. Motivos de exclusión de los Vuelos Elegibles

La Garantía de Cancelación de Vuelo se concederá únicamente en caso de que el Vuelo Elegible sea cancelado **sin que la compañía aérea u otra compañía ofrezca una alternativa de reprogramación en un plazo inferior a 72 horas.**

Por lo tanto, en caso de que la compañía aérea ofrezca, por iniciativa propia o a petición del Usuario, un vuelo que le permita llegar al país de inicio del viaje con una hora de llegada al destino final inferior a 72 horas después de la hora indicada en el billete inicial, la Oferta no será aplicable. Cabe señalar que esta exclusión se aplica incluso en los siguientes supuestos, siempre que la solución de reprogramación prevista permita al

Usuario viajar al país de inicio del viaje con una hora de llegada al destino final inferior a 72 horas después de la hora indicada en el billete inicial:

- Cuando la compañía aérea proponga una alternativa que implique más escalas que el itinerario inicialmente previsto;
- Cuando la compañía aérea ofrezca una alternativa que implique la llegada a otro aeropuerto, situado en la misma aglomeración urbana que la prevista inicialmente o en un radio de 200 kilómetros de dicha aglomeración;
- Cuando la compañía aérea no ofrezca ninguna opción de cambio de fecha, pero la Agencia local asociada pueda ofrecer al Usuario una alternativa con otra compañía aérea, a un precio igual o inferior al del vuelo reservado inicialmente;
- Cuando la compañía aérea no ofrezca ninguna solución de reprogramación, pero el Usuario decida, por iniciativa propia, reservar otro vuelo que le permita llegar al país de inicio del viaje, **con independencia del precio.**

6.4. Modalidades y efectos

El Usuario cuyo Vuelo Elegible se haya cancelado y desee acogerse a las condiciones excepcionales de aplazamiento previstas en las presentes condiciones deberá presentar su solicitud en la Agencia local en la que haya reservado el viaje.

Si se cumplen las condiciones, no se le aplicará al Usuario ningún gasto por aplazamiento o cancelación y **se le concederá un bono** por el importe de las cantidades ya pagadas, **excluyendo las cantidades correspondientes a:**

- los vuelos internacionales no incluidos en el paquete de viaje adquirido por el Usuario;
- las primas de seguro;
- las prestaciones de terceros no incluidos en el contrato de viaje celebrado con la Agencia local;
- cualquier prestación que se indique expresamente en el presupuesto como no reembolsable.

Estos elementos pueden suponer una parte importante del precio total del viaje.

El Usuario reconoce expresamente que no podrá exigir indemnización alguna adicional, ni a la Agencia local ni a EVANEOS, salvo que existan disposiciones legales imperativas que indiquen lo contrario.

El Usuario es libre de no acogerse a la Oferta y de seguir sujeto a las condiciones contractuales de cancelación aplicables al contrato de viaje.

6.5. Características de los bonos

Los bonos emitidos en virtud de la presente Oferta:

- Tienen una validez de **24 meses** a partir de la fecha de inicio del viaje prevista inicialmente;

- Solo se pueden utilizar para reservar un futuro viaje en el Sitio web o la Aplicación móvil de EVANEOS, con la Agencia local con la que se haya hecho la Reserva Elegible;
- Se pueden utilizar para organizar un viaje idéntico al previsto inicialmente —siempre que haya disponibilidad de alojamiento, transporte y actividades previstas en la fecha elegida para aplazar el viaje— o uno diferente. Cabe señalar que, en caso de que el Usuario desee utilizar el bono para organizar un viaje idéntico, es posible que se produzca un ajuste de la tarifa al alza o a la baja, en función de la temporada en la que se haga el nuevo viaje o de las posibles subidas tarifarias producidas desde la reserva inicial. **Por lo tanto, se entiende expresamente que el Usuario podría verse obligado a pagar un suplemento por la reorganización del viaje para una fecha posterior a la del viaje inicialmente previsto.**
- No son fraccionables, reembolsables, cedibles ni transferibles.

6.6. Límites de uso

La Garantía de Cancelación de Vuelo solo da derecho a **una (1) única solicitud de aplazamiento por viajero**, durante todo su periodo de validez. Por consiguiente, un mismo Usuario solo podrá acogerse a las condiciones de aplazamiento previstas en las presentes condiciones en relación con una única Reserva Elegible.

Esta limitación se aplica con independencia de la forma en que se realice la reserva, en particular:

- aunque se hayan realizado varias reservas con nombres diferentes;
- aunque la reserva la realice un tercero en nombre de un viajero;
- siempre que el Usuario en cuestión figure como viajero en la reserva.

En caso de que haya varios viajeros en una misma reserva, se considerará que cada uno de ellos se beneficia de la Oferta a título individual.

6.7. Documentos justificativos

Corresponde al Usuario presentar, al presentar su solicitud a la Agencia local asociada, toda la documentación necesaria que acredite la cancelación del Vuelo Elegible y la inexistencia de alternativas de reprogramación que cumplan las condiciones del artículo 6.3.

7. FUNCIÓN DE EVANEOS

De conformidad con las Condiciones Generales de Uso de EVANEOS, se recuerda que EVANEOS:

- se limita a ofrecer un servicio que consiste en **poner en contacto a las Agencias locales y los viajeros;**

- no comercializa prestaciones turísticas, ya que el contrato de viaje se celebra exclusivamente entre el viajero y la Agencia local;
- no ejecuta los servicios de viajes.

Por consiguiente, las Agencias locales asociadas son las únicas responsables del cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de viaje, así como de la emisión y la aplicación efectiva de los bonos emitidos en virtud de la Oferta.

Por otra parte, EVANEOS no garantiza la precisión ni la exhaustividad de la información facilitada por terceros, y en particular por las Agencias locales, sobre sus servicios.

8. DERECHOS DEL VIAJERO EN CASO DE CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES E INEVITABLES

Las presentes Condiciones no tienen por objeto ni por efecto privar al Usuario de los derechos imperativos derivados de las disposiciones aplicables a los viajes combinados, en particular los artículos L.211-1 y siguientes del Código de Turismo francés.

En caso de **circunstancias excepcionales e inevitables, tal y como se definen en la Directiva UE 2015/2302** relativa a los viajes combinados y que afecten al destino, usted podrá acogerse a los derechos previstos en dicha directiva, entre los que se incluye el derecho a cancelar su viaje sin coste alguno. Estos derechos prevalecen sobre las presentes Condiciones generales de la Garantía de Cancelación de Vuelo.

9. LUCHA CONTRA EL FRAUDE Y LOS ABUSOS

La Agencia local y EVANEOS se reservan el derecho a denegar la aplicación de las Condiciones de la Garantía de Cancelación de Vuelo o a suspender sus efectos en caso de fraude, intento de fraude o uso abusivo de la Oferta por parte del Usuario.

Se consideran casos de abuso o fraude, entre otros, sin que esta lista sea limitativa:

- el suministro de información inexacta, incompleta o engañosa;
- el uso de documentos justificativos falsificados o que no se correspondan con la realidad;
- el uso repetido o indebido de la Oferta, o cualquier intento de beneficiarse de la Oferta en más de una ocasión por parte de un mismo viajero;
- cualquier intento de eludir las condiciones de elegibilidad de la Oferta.

En caso de que existan dudas razonables sobre la elegibilidad de una reserva o de un vuelo, o sobre la regularidad de una solicitud de reprogramación, la Agencia local y EVANEOS podrán:

- solicitar cualquier documento justificativo adicional;
- realizar cualquier comprobación que sea necesaria;
- **suspender la tramitación de la solicitud de reprogramación y/o la emisión del bono** hasta la recepción y validación de los elementos solicitados.

En caso de que no se presenten los documentos justificativos solicitados en un plazo razonable, o en caso de fraude o abuso demostrado, la Agencia local y EVANEOS podrán:

- rechazar definitivamente la aplicación de la Oferta;
- aplicar las condiciones de cancelación habituales de la Agencia local;
- denegar cualquier bono en virtud de la Oferta.

10. DURACIÓN, MODIFICACIÓN Y RETIRADA DE LA OFERTA

La Oferta tiene una duración limitada, tal y como se define en las presentes Condiciones de la Garantía de Cancelación de Vuelo.

EVANEOS y las Agencias locales asociadas se reservan el derecho a **modificar, suspender o poner fin a la Oferta, en su totalidad o en parte, en cualquier momento**, por motivos legítimos, en particular por motivos de carácter técnico, operativo, económico o jurídico, y especialmente en caso de:

- circunstancias excepcionales;
- restricciones operativas;
- o si ya no se cumplen las condiciones para la aplicación de la Oferta.

En caso de retirada de la Oferta:

- esta ya no será aplicable a las nuevas reservas hechas después de su fecha de finalización;
- las Reservas Elegibles hechas con validez antes de esa fecha seguirán beneficiándose de las Condiciones de la Garantía de Cancelación de Vuelo.

11. OTRAS DISPOSICIONES

11.1. Legislación aplicable

Las presentes Condiciones de la Garantía de Cancelación de Vuelo se rigen por la legislación francesa.

No obstante, esta elección de la ley aplicable no priva al consumidor de la protección que le ofrecen las disposiciones imperativas de la ley de su país de residencia habitual, de conformidad con el artículo 6 del Reglamento CE n.º 593/2008.

11.2. Resolución de conflictos – Mediación

En caso de conflicto relacionado con las presentes Condiciones de la Garantía de Cancelación de Vuelo, se invita al Usuario a ponerse en contacto, en primer lugar, con la Agencia local o con EVANEOS para buscar una solución amistosa.

De conformidad con la legislación aplicable, el Usuario consumidor puede recurrir de forma gratuita a un servicio de mediación.

EVANEOS se rige por el siguiente sistema de mediación:

MTV – Médiation Tourisme et Voyage

BP 80303

75823 París Cedex 17

www.mtv.travel

El Usuario es libre de recurrir a cualquier otro método de resolución amistosa de conflictos.

11.3. Jurisdicción competente

El Usuario acepta someter cualquier controversia relacionada con las presentes condiciones a la competencia no exclusiva de los tribunales franceses. En este sentido, puede interponer una demanda para hacer valer sus derechos en Francia o en el país de la Unión Europea en el que resida.

11.4. Nulidad parcial

Si alguna o varias de las disposiciones de las presentes Condiciones de la Garantía de Cancelación de Vuelo fueran declaradas nulas, inválidas o inaplicables, las demás disposiciones conservarán su plena vigencia y efecto.

En tal supuesto, las partes procurarán sustituir la cláusula declarada nula, inválida o inaplicable por una cláusula válida que tenga un efecto económico equivalente y se aproxime todo lo posible a la intención inicial de las partes y al equilibrio contractual perseguido.

11.5. Ausencia de renuncia

El hecho de que EVANEOS o la Agencia local no hagan valer en un momento dado alguna de las disposiciones del presente documento no podrá interpretarse como una renuncia a hacerlas valer posteriormente.