Condiciones Generales de la Opción Cancelación Flex

Versión actualizada a 16 de noviembre de 2026

1. INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL ESENCIAL

Antes de elegir la Opción, se le informa 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**, sin que EVANEOS sea parte del mismo.

- La Opción Cancelación Flex es un **servicio opcional y de pago, ofrecido y prestado por EVANEOS**, independiente del contrato de viaje.

- Esta Opción le permite **cancelar su viaje sin tener que indicar el motivo ni presentar ningún justificante**, hasta **7 días naturales antes de la Fecha de Inicio del Viaje.**

- En caso de cancelación dentro de este plazo, **EVANEOS le reembolsará el 100 % de las Cantidades Abonadas** en virtud del contrato de viaje, sobre la base del precio establecido en la fecha del primer pago, **excluyendo el Precio de la Opción** y los demás elementos enumerados en el artículo 10. La Agencia local no le cobrará ningún gasto de cancelación, **sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 10 y 11**.

- La Opción **no es un contrato de seguro** y no sustituye a un seguro de viaje.

- La Opción solo se puede seleccionar **en el momento del primer pago**, para **la totalidad de los Viajeros** del Expediente, y **no es aplicable a los viajes cuyo precio supere los 10 000 € por Viajero.**

- El Precio de la Opción se indica antes de realizar cualquier pago; **nunca se reembolsa, sea cual sea el motivo de la cancelación del viaje.**

- **No dispone de derecho de desistimiento: al contratar la Opción, Usted da su consentimiento expreso para la ejecución inmediata de la misma y reconoce que dicha ejecución inmediata conlleva la pérdida de su derecho de desistimiento.**

- En caso de circunstancias excepcionales e inevitables, Usted goza de **derechos específicos, previstos por la normativa, independientes de la Opción.**

- Una vez transcurrido el plazo de 7 días, o en ausencia de una Opción, **se aplicarán las condiciones de cancelación estándar de la Agencia local**.

La adquisición de la Opción implica el reconocimiento expreso de estos elementos.

2. OBJETO Y ESTRUCTURA CONTRACTUAL

Las presentes condiciones (las «**Condiciones de la Opción**») definen las modalidades de la opción de cancelación sin justificación denominada «Opción Cancelación Flex» (la «**Opción**»), ofrecida por Evaneos SA («**EVANEOS**»), cuyos datos identificativos completos están disponibles aquí: https://www.evaneos.es/evaneos/aviso-legal/, para los Usuarios de algunos de sus Sitios Web y Aplicaciones Móviles en el contexto de una reserva realizada a través de una Agencia local.

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/ ;

- se aplican exclusivamente a los Expedientes para los que se haya seleccionado y abonado la Opción;

- no tienen por objeto ni por efecto modificar el contrato de viaje celebrado con la Agencia local;

- permiten, al contratar la Opción, obtener condiciones de reembolso más favorables que las condiciones de cancelación estándar de la Agencia local.

En todo lo demás, las Condiciones Generales de Uso de EVANEOS siguen siendo plenamente aplicables, en particular en lo que se refiere a la naturaleza de los Servicios y a la limitación de responsabilidad. En caso de contradicción, prevalecerán las Condiciones de la Opción en lo que respecta a la misma.

La selección de la Opción y su pago implican la aceptación expresa de las presentes Condiciones de la Opción.

3. DEFINICIONES

Los términos cuyas iniciales aparecen en mayúsculas tienen el significado que se les atribuye en las CGU de EVANEOS, sin perjuicio de las siguientes definiciones:

- **Expediente:** la reserva de un viaje realizada a través del Sitio Web o la Aplicación Móvil de EVANEOS con una Agencia local, para uno o varios Viajeros.

- **Titular:** el Usuario que haya solicitado el presupuesto en el contexto del Expediente y haya contratado la Opción.

- **Fecha de Inicio del Viaje:** la fecha del primer día de prestación de servicios prevista en el contrato de viaje celebrado con la Agencia local. Puede diferir de la fecha de su vuelo de ida o de su fecha de llegada al país de destino.

- **Precio del Viaje por Viajero:** el precio total, IVA incluido, del contrato de viaje en la fecha del primer pago, dividido entre el número de Viajeros del Expediente, incluidos los niños.

- **Precio de la Opción:** el precio pagado a EVANEOS por la compra de la Opción, determinado de conformidad con el artículo 6.

- **Cantidades Abonadas:** las cantidades efectivamente abonadas en virtud del contrato de viaje en la fecha de la Solicitud de Cancelación, por parte del Titular, los Viajeros o en su nombre, incluso mediante un vale o un crédito de EVANEOS, **dentro del límite del precio del contrato de viaje fijado en la fecha del primer pago**.

- **Solicitud de Cancelación:** la solicitud de cancelación del viaje presentada en virtud de la Opción, de conformidad con las modalidades del artículo 8.

4. NATURALEZA DE LA OPCIÓN

La Opción es un servicio que ofrece EVANEOS, a cambio de una tarifa, y que le proporciona condiciones de cancelación más flexibles que las condiciones de cancelación estándar de la Agencia local. Le permite cancelar su viaje, por cualquier motivo, y obtener el reembolso de las Cantidades Abonadas sin que se le apliquen gastos de cancelación, en las condiciones previstas en el presente documento y con sujeción a lo dispuesto en los artículos 10 y 11.

El ejercicio de la Opción depende exclusivamente de su decisión. No está supeditada a la ocurrencia de ningún hecho, no requiere motivo ni justificación alguna, y no está sujeta a ninguna valoración por parte de EVANEOS ni de la Agencia local.

Por consiguiente, **la Opción no constituye un contrato de seguro**. No tiene por objeto protegerle frente a ningún riesgo y no da lugar a indemnización alguna por daños y perjuicios. Es independiente de cualquier seguro de viaje que haya podido contratar por otra vía, incluso a través de EVANEOS, que seguirá rigiéndose por sus propias condiciones.

El precio de la Opción está sujeto al IVA al tipo vigente y se factura mediante una factura emitida por EVANEOS.

5. CONDICIONES DE ACCESO A LA OPCIÓN

La Opción solo puede contratarse para un Expediente que cumpla todas y cada una de las siguientes condiciones acumulativas:

- El Expediente se ha reservado en el Sitio Web o en la Aplicación Móvil de EVANEOS.
- El precio del contrato de viaje y el calendario de pagos se expresan **en euros**.
- La Opción se selecciona al realizar el **primer pago** del Expediente, ya sea en el Sitio Web o en la Aplicación Móvil de EVANEOS.
- La Fecha de Inicio del Viaje es **más de 7 días naturales** después de la fecha del primer pago.
- El **Precio del Viaje por Viajero no supera los 10 000 € (IVA incluido).** La Opción no se ofrece por encima de ese importe.

La Opción, una vez contratada, se aplica obligatoriamente a **todos los Viajeros del Expediente**. No se puede contratar solo para una parte de los Viajeros, ni permite cancelar el viaje solo para una parte de ellos.

El número de Viajeros que se tiene en cuenta se muestra antes de realizar el pago. Es su responsabilidad comprobar que coincide con el número de personas incluidas en el contrato de viaje.

6. PRECIO DE LA OPCIÓN

El precio de la Opción es un importe fijo por Viajero, que depende del Precio del Viaje por Viajero, multiplicado por el número de Viajeros del Expediente. La lista de tarifas vigente puede consultarse en cualquier momento en la página https://www.evaneos.es/faq/contenu/cuanto-cuesta-la-opcion-cancelacion-flex-se-reembolsa-su-precio.

El precio de la Opción aplicable a su Expediente se le indicará antes de realizar cualquier pago. Se fija en la fecha del primer pago y no se ve afectado por las modificaciones posteriores de la lista de tarifas.

El Precio de la Opción se abona íntegramente en el primer pago, además del importe adeudado en virtud del contrato de viaje. EVANEOS lo cobra por cuenta propia y no se transfiere a la Agencia local. Los cupones y los créditos de EVANEOS no pueden utilizarse para pagar el precio de la Opción.

El Precio de la Opción no se reembolsará en ningún caso, sea cual sea el motivo de la cancelación del viaje, en particular en caso de cancelación en virtud de la Opción, de cancelación por parte de la Agencia local o de circunstancias excepcionales e inevitables.

7. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO, DURACIÓN Y AUSENCIA DE DERECHO DE DESISTIMIENTO

7.1 Celebración del contrato

Para contratar la Opción, el Titular debe seleccionarla al realizar su primer pago en el Sitio Web o en la Aplicación y debe confirmar su elección en el momento del pago. Entrará en vigor en la fecha de dicha confirmación, siempre que EVANEOS haya recibido correctamente los fondos. Si el pago es rechazado, anulado, abandonado o no se recibe en un plazo de tres (3) días laborables a partir de la fecha de la contratación no tendrá ningún efecto: en tal caso, se considerará que la Opción nunca se ha contratado.

Una vez realizado el pago, se le enviará un correo electrónico de confirmación. Incluye la factura del Precio de la Opción, en la que figura el IVA, y recuerda la fecha límite que hay que respetar para una posible Solicitud de Cancelación.

7.2 Duración

La Opción puede ejercerse hasta la fecha límite establecida en el artículo 8.1. Una vez pasada esa fecha, la Opción se extingue de pleno derecho, sin derecho a reembolso del precio de la Opción.

7.3 Ausencia de derecho de desistimiento

Usted reconoce haber sido informado previamente, a través de las presentes Condiciones de la Opción, de que el derecho de desistimiento no es aplicable a la Opción, en virtud del artículo 103, letra a), del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (artículo L.221-28, apartado 1.º, del Código de Consumo francés – *Code de la consommation*). . De hecho, la contratación de la Opción conlleva la obligación de pagar y su ejecución comienza inmediatamente después de su adquisición, sin plazo de espera y antes de que finalice el plazo de desistimiento. Al tratarse de una opción que se le deja a su libre elección, se considera plenamente ejercida en el momento en que tenga derecho a ejercerla.

Por lo tanto, al contratar la Opción, Usted da su consentimiento expreso para la ejecución inmediata de la misma y reconoce que dicha ejecución inmediata conlleva la pérdida de su derecho de desistimiento.

8. CANCELACIÓN EN VIRTUD DE LA OPCIÓN

8.1 Plazo

Puede presentar una Solicitud de Cancelación a más tardar **el séptimo día natural anterior a la Fecha de Inicio del Viaje, a las 23:59 horas (hora de París)**. Se cuentan todos los días, incluidos los fines de semana y los días festivos.

A modo de ejemplo: si la Fecha de Inicio del Viaje prevista en su contrato es el 20 de diciembre de 2026, puede presentar una Solicitud de Cancelación hasta el 13 de diciembre de 2026 a las 23:59 (hora de París). A partir del 14 de diciembre de 2026 a las 00:00 horas, solo se aplicarán las condiciones de cancelación estándar de la Agencia local.

8.2 Condiciones

La Solicitud de Cancelación la presenta el Titular desde su espacio de viajero, mediante el formulario correspondiente. La indicación de un motivo es opcional y no influye en la tramitación de la solicitud. No se exige ningún justificante.

Se envía un correo electrónico de confirmación al Titular tan pronto como se recibe la Solicitud de Cancelación. Se le pedirá que responda a este mensaje facilitando sus datos bancarios.

8.3 Efectos

La Solicitud de Cancelación conlleva **la cancelación del viaje para todos los Viajeros incluidos en el Expediente**. Una vez confirmada, **es definitiva e irrevocable**: el viaje no se puede restablecer.

Debe abarcar la totalidad del viaje: **no es posible realizar una cancelación parcial**.

Al presentar una Solicitud de Cancelación, el Titular autoriza a EVANEOS a notificar, en su nombre y en el de los Viajeros, la cancelación del contrato de viaje a la Agencia local. Los pagos pendientes dejarán de ser exigibles y no se aplicará ninguna penalización ni indemnización por cancelación, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 10 y 11.

La Opción no permite modificar el viaje (fechas, itinerario, servicios). Cualquier modificación queda sujeta a las condiciones habituales de la Agencia local.

9. REEMBOLSO

9.1 Principio

En caso de que se presente una Solicitud de Cancelación dentro del plazo previsto en el artículo 8.1, **EVANEOS le reembolsará el 100 % de las Cantidades Abonadas**, deduciendo únicamente los conceptos enumerados en el artículo 10 y dentro del límite previsto en el artículo 11, independientemente de las condiciones de cancelación estándar de la Agencia local. Además, no se podrá reclamar al Titular ni a los Viajeros ninguna cantidad pendiente de pago a la Agencia local en concepto de cancelación, de conformidad con sus condiciones estándar de cancelación, salvo las cantidades correspondientes a los conceptos enumerados en el artículo 10 y aquellas que superen el límite previsto en el artículo 11.

9.2 Condiciones

La parte de las Cantidades Abonadas que se hubiera pagado mediante un vale o un crédito de EVANEOS se le devolverá en forma de vale o crédito por el mismo importe, válido en las mismas condiciones y hasta la misma fecha que el crédito inicial. No da derecho a ningún reembolso en efectivo.

El importe restante se reembolsará en efectivo, a través del mismo medio de pago utilizado o, cuando esto no sea posible, mediante transferencia a una cuenta bancaria a nombre del Titular.

El reembolso efectuado al Titular, o al pagador a través del medio de pago utilizado, exime a EVANEOS de toda responsabilidad frente a todos los Viajeros y pagadores del Expediente.

9.3 Plazo

El reembolso se realizará en un plazo de catorce (14) días a partir de la recepción de los datos bancarios del Titular, enviados por correo electrónico a cfar@evaneos.com.

9.4 Subrogación ante la Agencia local

EVANEOS procede al reembolso previsto en el artículo 9.1 en su propio nombre. No es necesario que realice ningún trámite ante la Agencia local.

El Titular, actuando tanto en su propio nombre como en nombre y por cuenta de los Viajeros, acepta que EVANEOS se subrogue, en el momento del reembolso y por el importe correspondiente, en todos los derechos que el Titular y los Viajeros tengan frente a la Agencia local en relación con el reembolso de la totalidad o parte de las Cantidades Abonadas por el viaje cancelado, sea cual sea el fundamento, en particular sus condiciones de cancelación estándar o las disposiciones legales aplicables en caso de circunstancias excepcionales e inevitables. El Titular se compromete, en su nombre y en el de los Viajeros,

a no reclamar a la Agencia local las cantidades reembolsadas por EVANEOS. Cualquier importe que el Titular o un Viajero reciba directamente de la Agencia local en concepto de dicha cancelación se deducirá del reembolso o deberá devolverse a EVANEOS.

10. CONCEPTOS NO REEMBOLSABLES

Quedan excluidos del reembolso en virtud de la Opción:

- El precio de la Opción.
- Las cantidades abonadas en concepto de un seguro de viaje, incluso si se ha contratado a través de EVANEOS, que seguirá rigiéndose por sus propias condiciones.
- Los servicios no incluidos en el contrato de viaje suscrito con la Agencia local (visados, equipamientos, servicios reservados directamente con terceros, etc.).
- Los gastos bancarios, de cambio de divisa o de conversión que, en su caso, le cobre su entidad de pago.

11. MODIFICACIÓN DEL EXPEDIENTE TRAS LA ELECCIÓN DE LA OPCIÓN

Cambio de fecha. Si la Fecha de Inicio del Viaje se modifica de acuerdo con la Agencia local, y dicho cambio se produce más de siete (7) días naturales antes de la Fecha de Inicio del Viaje prevista inicialmente, el plazo establecido en el artículo 8.1 se calculará a partir de la nueva fecha. Pasado ese plazo, no se tendrá en cuenta ningún cambio y, para el cálculo del plazo previsto en el artículo 8.1, se aplicará únicamente la Fecha de Inicio del Viaje prevista inicialmente.

Aumento del precio del viaje o incorporación de nuevos Viajeros. El reembolso en virtud de la Opción se limita al precio total, IVA incluido, del contrato de viaje, tal y como se fijó en la fecha del primer pago. Cualquier cantidad abonada que supere dicho importe, ya sea debido a una modificación, a la incorporación de prestaciones adicionales, a un aumento del precio del viaje o a la incorporación de nuevos Viajeros, no se incluye en las Cantidades Abonadas en virtud de la Opción y no se reembolsará en virtud de la misma en caso de Solicitud de Cancelación. Estas cantidades siguen estando sujetas a las condiciones de cancelación habituales de la Agencia local.

Reducción del precio o reducción de Viajeros. El precio de la Opción no se ajusta en caso de que se reduzca el precio del viaje o el número de Viajeros con posterioridad al primer pago.

12. CANCELACIÓN POR PARTE DE LA AGENCIA LOCAL Y CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES E INEVITABLES

Las Condiciones de la Opción no tienen por objeto ni por efecto privarle de los derechos que le asisten en virtud de las disposiciones aplicables a los viajes combinados, en particular las disposiciones nacionales que transponen la Directiva (UE) 2015/2302, incluidas, a partir de su fecha de aplicación, aquellas que transponen la Directiva (UE) 2026/1024, que la modifica.

En particular, en caso de que se produzcan **circunstancias excepcionales e inevitables** en el lugar de destino o en sus inmediaciones y que tengan consecuencias importantes para el desarrollo del viaje, podrá cancelar su viaje sin coste alguno a través de la Agencia local, en cualquier momento antes de la salida. Del mismo modo, si la Agencia local cancela el viaje, tiene derecho al reembolso íntegro de las cantidades abonadas en virtud del contrato de viaje. Estos derechos se ejercen con independencia de la Opción y prevalecen sobre las presentes disposiciones.

De conformidad con el artículo 6, el precio de la Opción no se reembolsará en estos casos.

13. USO INDEBIDO DE LA OPCIÓN

13.1 Principio

La Opción puede ejercerse sin necesidad de motivo ni justificación. No obstante, EVANEOS podrá denegar la aplicación de las Condiciones de la Opción, suspender o limitar sus efectos, en caso de fraude demostrado, como por ejemplo:

- Facilitar información inexacta sobre el número de Viajeros o el precio del viaje, con el fin de beneficiarse de un precio de la Opción inferior o de eludir el límite máximo de 10 000 € por Viajero.
- La división de un mismo viaje en varios Expedientes con el mismo fin.
- El hecho de obtener, o intentar obtener, el reembolso de las mismas cantidades tanto de la Agencia local como de EVANEOS en virtud de la Opción.

13.2 Consecuencias

En caso de que existan dudas razonables sobre la validez de una Solicitud de Cancelación, EVANEOS podrá solicitar cualquier información pertinente y suspender el reembolso hasta recibirla. En caso de fraude demostrado, EVANEOS podrá denegar el reembolso correspondiente a la Opción o, si ya se ha efectuado, reclamar su devolución. En este caso,

Usted conserva los derechos que le corresponden en virtud del contrato de viaje frente a la Agencia local.

14. FUNCIÓN DE EVANEOS Y DE LA AGENCIA LOCAL

EVANEOS es la única responsable de la ejecución de la Opción y del reembolso previsto en el artículo 9.

De conformidad con las CGU de EVANEOS, EVANEOS no es parte del contrato de viaje, no vende prestaciones turísticas ni presta los servicios de viaje. La Agencia local es la única responsable de la ejecución del contrato de viaje.

15. EVOLUCIÓN DE LA OPCIÓN

EVANEOS podrá modificar en cualquier momento las Condiciones de la Opción o la lista de tarifas, o dejar de ofrecer la Opción, total o parcialmente, en particular para determinados mercados o destinos.

Estas modificaciones solo se aplican a las Opciones contratadas después de su entrada en vigor. Una Opción ya pagada seguirá rigiéndose por las condiciones de la Opción vigentes en la fecha de su pago.

16. OTRAS DISPOSICIONES

16.1 Legislación aplicable

Las presentes Condiciones de la Opción se rigen por la legislación francesa. No obstante, esta elección de la ley aplicable no priva al consumidor de la protección que le otorgan 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.

16.2 Resolución de litigios — Mediación

En caso de litigio relacionado con las presentes condiciones, le invitamos a ponerse en contacto, en primer lugar, con EVANEOS, por correo electrónico a la dirección cfar@evaneos.com o por correo postal a la dirección 27 rue de Mogador, 75009 París, con el fin de buscar una solución amistosa. De conformidad con la legislación aplicable, el consumidor puede recurrir de forma gratuita a un servicio de mediación. EVANEOS se rige por el siguiente régimen: Juntas Arbitrales de Consumo: https://www.dsca.gob.es/es/consumo/como-reclamar-conflicto-consumo/sistema-arbitral-consumo. Usted es libre de recurrir a cualquier otra forma de resolución amistosa de litigios.

16.3 Jurisdicción competente

Cualquier litigio relacionado con el presente documento será competencia no exclusiva de los tribunales franceses. Si Usted actúa en calidad de consumidor, puede presentar una reclamación en Francia o en el país de la Unión Europea en el que resida.

16.4 Nulidad parcial

Si alguna o varias de las cláusulas del presente documento fueran declaradas nulas, inválidas o inaplicables, las demás cláusulas mantendrían toda su vigencia y alcance.

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 lo más posible a la intención inicial de las partes y al equilibrio contractual perseguido.

16.5 Ausencia de renuncia

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