
CONDICIONES GENERALES DE INTERMEDIACIÓN, RESERVA, COORDINACIÓN LOGÍSTICA, LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD, POLÍTICA DE CANCELACIÓN, TRATAMIENTO DE DATOS Y DEMÁS TÉRMINOS CONTRACTUALES

ONAY VOYAGES EUROPE LTD

5, Brayford Square, London, E1 0SG, UNITED KINGDOM

Registered in UNITED KINGDOM, Number 17108146

Instrumento contractual extenso en castellano formal destinado a regular, con vocación de exhaustividad, la relación jurídica entre la entidad intermediaria y el cliente, incluyendo la delimitación de riesgos, la disciplina económica del expediente, la protección de datos personales, la gestión de incidencias y la asignación convencional de responsabilidad.

Estas condiciones generales se apoyan en la información societaria acreditada por el certificado de incorporación de ONAY VOYAGES EUROPE LTD y en la estructura material de intermediación ya descrita en el documento base aportado por el usuario. El objetivo de esta versión ampliada es proporcionar un clausulado mucho más extenso, técnico y preventivo, con terminología castellana de mayor densidad jurídica y con un desarrollo suficiente para su uso como anexo contractual o documento principal de contratación.

El presente documento ha sido concebido para que la lectura por parte del cliente resulte formal, seria y profesional, sin sacrificar elegancia ni continuidad narrativa. La Agencia no pretende ocultar información mediante tecnicismos; pretende, antes bien, fijar con claridad operativa y precisión jurídica qué asume, qué no asume, qué riesgos recaen sobre terceros y qué escenarios extraordinarios alteran legítimamente la expectativa inicial del viajero.

Por razones de seguridad jurídica, toda la documentación comercial, presupuestaria o informativa emitida por la Agencia deberá leerse en conexión con el presente texto, que la completa, la integra y, en caso de contradicción material, la corrige o sustituye. La existencia de un mensaje breve, una lista de servicios o un anuncio simplificado no excluye la aplicación íntegra de estas condiciones.

ÍNDICE SISTEMÁTICO

1. Definiciones, interpretación y prevalencia documental
 2. Naturaleza estricta de la intermediación y exclusión de viaje combinado
 3. Formación del consentimiento y perfección del vínculo contractual
 4. Alcance material de los servicios objeto de gestión o coordinación
 5. Régimen económico, depósitos, pagos parciales y aplicación inmediata de fondos
 6. Documentación personal del cliente, exactitud de datos y validez del pasaporte
 7. Visados, autorizaciones y actuaciones administrativas frente a terceros
 8. Transporte aéreo, limitación de responsabilidad y alteraciones operativas
 9. Alojamiento, asignación de habitaciones, equivalencia y sustitución operativa
 10. Transporte terrestre, logística local y potestad de reorganización del itinerario
 11. Modificaciones operativas no indemnizables
 12. Fuerza mayor, riesgo geopolítico y eventos extraordinarios
 13. Reencaminamiento, recotización extraordinaria y coste adicional de hasta 100 EUR por persona
 14. Cancelaciones por el cliente, desistimientos, renunciaciones y no reembolsabilidad
 15. Política restrictiva de devoluciones y exclusión de reembolsos indirectos
 16. Conducta del cliente, disciplina grupal y medidas correctoras
 17. Protección de datos personales, cesiones internacionales y conservación
 18. Comunicaciones, prueba electrónica y valor probatorio de mensajes
 19. Exoneraciones adicionales, renunciaciones del cliente y limitación cuantitativa del daño
 20. Ley aplicable, jurisdicción y cláusulas finales
- Anexo I. Declaraciones expresas del cliente
- Anexo II. Operativa extraordinaria y mitigación de incidencias
- Anexo III. Cláusulas de prueba, aceptación y firma digital
- Anexo IV. Supuestos ilustrativos de no reembolsabilidad
- Anexo V. Advertencias precontractuales reforzadas
- Anexo VI. Política interna de conservación documental y compliance
- Anexo VII. Régimen de cooperación activa del cliente
- Anexo VIII. Cierre interpretativo

1. Definiciones, interpretación y prevalencia documental

Salvo que del contexto resulte inequívocamente otra cosa, las expresiones “Agencia”, “Entidad”, “Intermediario” u “ONAY” designan exclusivamente a ONAY VOYAGES EUROPE LTD; las expresiones “Cliente”, “Pasajero”, “Viajero”, “Participante” o “Titular de la reserva” designan a la persona física o jurídica que contrata, paga, confirma o se beneficia de la gestión intermediada; y las expresiones “Proveedor”, “Tercero proveedor” o “Prestador efectivo” designan a toda aerolínea, hotel, compañía de transporte, operador local, gestor de visados, plataforma de pago, empresa subcontratada o autoridad cuya actuación resulte necesaria para la ejecución material de alguno de los servicios reservados.

La interpretación del presente documento deberá realizarse conforme a su finalidad económica y a la realidad funcional del negocio jurídico. En caso de contradicción entre una conversación informal y estas condiciones generales, prevalecerá siempre el contenido del presente texto. En caso de contradicción entre una versión abreviada, publicitaria o resumida y la presente versión extensa, prevalecerá igualmente el presente texto. La nulidad, invalidez o ineficacia de una estipulación no arrastrará la del resto, que conservará plena vigencia en la máxima medida permitida por el ordenamiento aplicable.

Las referencias a importes, plazos, márgenes, cercanía, acompañamiento, planificación o programa deben leerse de forma razonable y flexible, atendiendo a las necesidades logísticas concurrentes. El Cliente renuncia a sostener interpretaciones literales maximalistas incompatibles con la naturaleza de un servicio complejo cuya ejecución descansa, de forma esencial, sobre terceras entidades no controladas por la Agencia.

2. Naturaleza estricta de la intermediación y exclusión de viaje combinado

La Agencia actúa, única y exclusivamente, como intermediario independiente en la localización, propuesta, reserva, gestión documental, coordinación administrativa y asistencia logística de determinados servicios turísticos prestados por terceros. En ningún caso debe entenderse que la Agencia explota aeronaves, dispone de inventario hotelero propio, presta por sí servicios de transporte terrestre, emite visados o garantiza por sí sola el resultado material del desplazamiento, alojamiento o estancia.

El cliente reconoce, declara y acepta expresamente que la operación contratada no constituye, salvo indicación escrita y específica en sentido contrario suscrita por representante debidamente autorizado, un viaje combinado ni un paquete turístico en sentido material amplio. Por el contrario, se trata de una agregación funcional de servicios independientes cuya coordinación administrativa se canaliza a través de la Agencia, siendo cada prestación materialmente ejecutada por su respectivo proveedor.

Esta cláusula tiene carácter esencial. La voluntad contractual de las partes descansa precisamente en que ONAY VOYAGES EUROPE LTD no asume un riesgo de resultado global sobre el itinerario, sino un deber de intermediación diligente, de coordinación razonable y de comunicación de alternativas cuando tales alternativas existan.

3. Formación del consentimiento y perfección del vínculo contractual

El vínculo contractual se entenderá perfeccionado desde el instante en que concurra cualquiera de las siguientes circunstancias: abono total o parcial del precio; entrega de señal, depósito o reserva; envío de pasaporte, nombre, teléfono, fechas, ciudad de salida o cualquier dato destinado a la emisión o bloqueo de servicios; aceptación verbal o escrita de la propuesta; solicitud de que se mantenga una plaza; o cualquier comportamiento concluyente del que se desprenda inequívocamente la intención del Cliente de contratar.

No será necesario, para la validez del contrato, documento manuscrito, firma holográfica ni rúbrica avanzada, sin perjuicio de que la Agencia pueda solicitarla cuando lo estime conveniente. La contratación por mensajería instantánea, correo electrónico, formulario digital, transferencia bancaria, justificante de pago o voz tendrá plena eficacia jurídica entre las partes.

Una vez perfeccionado el contrato, el Cliente quedará obligado al pago del importe pendiente, a la remisión diligente de su documentación, a la cooperación activa y a la aceptación de ajustes operativos razonables.

4. Alcance material de los servicios objeto de gestión o coordinación

Podrán ser objeto de la intermediación, coordinación o gestión administrativa, entre otros, los siguientes conceptos: reserva o bloqueo de vuelos de ida, vuelta o trayectos internos; reserva de alojamientos; coordinación de transporte terrestre; trámites administrativos vinculados a solicitudes de visado; asistencia informativa sobre horarios, puntos de encuentro y necesidades operativas; y cualesquiera otras actuaciones accesorias razonablemente vinculadas con la organización práctica del desplazamiento.

Salvo pacto escrito expreso, la Agencia no garantiza la inmutabilidad del itinerario inicialmente previsto, la permanencia de un determinado hotel concreto, el mantenimiento de una aeronave, ruta, escala, asiento, franquicia de equipaje, horario, terminal, orden de visitas, distribución interna de habitaciones o cualquier otra circunstancia dependiente de terceros o de la operativa del momento.

Cuando la Agencia preste asistencia durante el viaje, dicha asistencia tendrá carácter logístico, coordinador y de apoyo operativo, sin que pueda ser reinterpretada como asunción material de la prestación principal ejecutada por terceros.

5. Régimen económico, depósitos, pagos parciales y aplicación inmediata de fondos

Todo depósito inicial, primer pago, señal o anticipo tendrá naturaleza de cantidad de compromiso, de garantía de seriedad y de fondo inmediatamente disponible para la realización de bloqueos, pagos, emisiones, reservas o gastos conexos. El Cliente acepta que dichas cantidades no permanecen inmovilizadas en una cuenta separada a la espera de su libre desistimiento, sino que son económicamente absorbidas por la cadena operativa del servicio desde el primer momento.

La Agencia podrá fraccionar internamente los fondos recibidos, reasignarlos a conceptos directamente relacionados con la reserva e incluso aplicarlos, total o parcialmente, a recotizaciones, diferencias tarifarias, gastos de urgencia o pagos reclamados por proveedores, siempre que tales aplicaciones guarden relación objetiva con la ejecución del servicio o con la conservación de la reserva.

El retraso en el pago de cantidades pendientes faculta a la Agencia para suspender gestiones, cancelar bloqueos, liberar plazas, rechazar documentación tardía o repercutir al Cliente las consecuencias económicas derivadas de recotizaciones, pérdidas de tarifa o penalizaciones de proveedores.

6. Documentación personal del cliente, exactitud de datos y validez del pasaporte

Corresponde al Cliente, de forma exclusiva, íntegra y excluyente, comprobar la exactitud de su nombre y apellidos, número de documento, nacionalidad, fecha de nacimiento, sexo, datos de contacto, residencia, requisitos migratorios, vigencia del pasaporte y cualquier otra información exigida por las autoridades o por los proveedores para la válida emisión de los documentos de viaje.

Para poder viajar, el pasaporte deberá reunir, como mínimo, la validez temporal, el estado material y las páginas libres exigidas por la normativa del país de destino, tránsito o salida, así como por la aerolínea operadora. Si el embarque, tránsito o entrada fuese denegado por falta de vigencia, deterioro, discrepancia nominal, carencia documental o insuficiencia de páginas, los servicios contratados se considerarán utilizados a todos los efectos económicos, sin derecho a devolución.

La remisión tardía de documentación o la remisión de documentos borrosos, incompletos, caducados, manipulados o contradictorios autoriza a la Agencia a paralizar actuaciones o a rechazar la continuación del expediente hasta que la situación quede subsanada.

7. Visados, autorizaciones y actuaciones administrativas frente a terceros

La Agencia podrá facilitar, canalizar o coordinar, de forma meramente administrativa, la tramitación o solicitud de visados, permisos o autorizaciones ante proveedores o entidades autorizadas. No obstante, el Cliente reconoce que la decisión final de conceder, denegar, retrasar, revisar o condicionar un visado corresponde exclusiva y soberanamente a la autoridad competente o al proveedor habilitado.

Los importes satisfechos por visados, seguros vinculados al visado, tasas, gestiones administrativas o cargos análogos tendrán, por regla general, carácter no reembolsable, salvo que el proveedor o autoridad correspondiente autorice expresamente lo contrario.

El Cliente autoriza a la Agencia a compartir, transmitir y tratar la documentación necesaria con los intervinientes imprescindibles para la tramitación, incluidos proveedores ubicados fuera del Reino Unido.

8. Transporte aéreo, limitación de responsabilidad y alteraciones operativas

Los vuelos incluidos o propuestos en una reserva son operados por aerolíneas independientes, sometidas a sus propias condiciones de transporte, políticas de reprogramación, franquicias de equipaje, limitaciones de responsabilidad, protocolos de seguridad y decisiones comerciales. La Agencia no controla las operaciones aeroportuarias ni la política interna de las aerolíneas.

En caso de modificación o cancelación por parte de la aerolínea, la Agencia limitará su actuación a comunicar al Cliente las alternativas ofrecidas, a intentar obtener opciones razonables dentro del marco disponible y, en su caso, a gestionar recotizaciones o emisiones sustitutorias cuando ello resulte materialmente posible.

Las diferencias de tarifa, suplementos de equipaje, cargos por asiento, costes de nueva emisión, diferencias por clase tarifaria o cualesquiera otros importes reclamados por la aerolínea como condición para conservar o reconfigurar el viaje podrán ser trasladados al Cliente.

9. Alojamiento, asignación de habitaciones, equivalencia y sustitución operativa

Los alojamientos contratados o anunciados son prestados por establecimientos hoteleros independientes. La referencia a un hotel concreto, una cercanía estimada, una tipología de habitación o una configuración determinada de ocupación se entenderá sujeta a disponibilidad real, a decisiones del proveedor y a necesidades de organización del grupo.

La Agencia podrá sustituir el alojamiento inicialmente previsto por otro de categoría equivalente o superior, o por otro razonablemente comparable dentro de la lógica operativa del programa, sin que ello genere derecho automático a indemnización, descuento o resolución.

La asignación de habitaciones dobles, triples, cuádruples, quintuples o de otra ocupación dependerá de la disponibilidad efectiva, del equilibrio interno del grupo, del sexo de los participantes cuando resulte pertinente, de las normas del establecimiento y de las incidencias sobrevenidas.

10. Transporte terrestre, logística local y potestad de reorganización del itinerario

Los traslados, autobuses, minibuses, vehículos privados, lanzaderas u otros medios de transporte terrestre podrán ser coordinados por la Agencia o por proveedores locales subcontratados. La Agencia no será responsable de atascos, controles, cierres viarios, restricciones urbanas, cambios de acceso, averías, retrasos imputables al tráfico o a la autoridad.

El Cliente acepta que el orden de actividades, visitas, desplazamientos, puntos de encuentro, secuencia de ciudades, ventanas horarias y pausas podrá ser modificado si ello resulta necesario para preservar la viabilidad del conjunto, adaptarse a disponibilidad real o responder a instrucciones de autoridades, proveedores o responsables logísticos.

Cuando, por razones logísticas, de seguridad, de masificación o de oportunidad operativa, sea preciso alterar la planificación del transporte terrestre, el Cliente se compromete a seguir las indicaciones del personal coordinador.

11. Modificaciones operativas no indemnizables

La Agencia se reserva la potestad de introducir modificaciones operativas en cualquier momento anterior a la salida o durante la ejecución del viaje cuando tales cambios resulten aconsejables, necesarios o convenientes por razones logísticas, organizativas, de seguridad, regulatorias, comerciales, técnicas o de conservación del equilibrio económico del expediente.

El Cliente reconoce que la mutabilidad razonable forma parte de la esencia de este tipo de servicios y que la existencia de ajustes no implica per se incumplimiento. No procederá compensación económica por la sola existencia de cambios operativos cuando éstos vengan justificados por razones objetivas o por hechos de terceros.

En aquellos supuestos en que el ajuste operativo origine costes adicionales exigidos por proveedores o impuestos por la realidad del mercado en tiempo real, la Agencia podrá trasladar dichos costes al Cliente.

12. Fuerza mayor, riesgo geopolítico y eventos extraordinarios

Se considerarán supuestos de fuerza mayor o de circunstancia extraordinaria ajena al control de la Agencia, entre otros, los conflictos armados, hostilidades declaradas o no, ataques, amenazas terroristas, cierres de espacio aéreo, restricciones militares, decisiones gubernamentales, sanciones internacionales, disturbios civiles, pandemias, epidemias, cuarentenas, desastres naturales, fenómenos meteorológicos severos, huelgas de terceros, caídas de sistemas globales de reserva, órdenes policiales, colapsos aeroportuarios, restricciones fronterizas o cualquier hecho extraordinario, imprevisible o inevitable que perturbe la operativa normal.

En tales supuestos, la Agencia no asumirá responsabilidad por la alteración, aplazamiento, supresión, encarecimiento, fraccionamiento o imposibilidad de ejecución del viaje. El Cliente acepta expresamente que la existencia de fuerza mayor no genera, por sí misma, un derecho automático a devolución íntegra, indemnización, daños morales, lucro cesante, pérdida de oportunidad ni compensación por frustración de expectativas.

Esta cláusula tiene especial aplicación cuando acontecimientos bélicos o de seguridad regional afecten, directa o indirectamente, a compañías aéreas, corredores aéreos, escalas, autorizaciones de sobrevuelo, disponibilidad de slots, programación aeroportuaria o políticas de aceptación de pasajeros.

13. Reencaminamiento, recotización extraordinaria y coste adicional de hasta 100 EUR por persona

Cuando, como consecuencia de fuerza mayor, conflicto, guerra, restricción operacional, cancelación masiva o alteración sustancial del mercado, resulte necesario preservar la viabilidad del expediente mediante una alternativa no afectada o menos afectada, la Agencia podrá solicitar al Cliente la aceptación de una recotización extraordinaria.

Sin perjuicio de lo anterior, y con la finalidad de dotar de previsibilidad al régimen económico, el Cliente acepta expresamente que la Agencia podrá repercutir un coste de gestión y readaptación extraordinaria de hasta 100 EUR por persona cuando sea preciso sustituir itinerarios inicialmente previstos por otros no afectados o menos afectados por guerra, hostilidades, cierre aéreo, bloqueo operativo o contingencias equivalentes.

El mencionado coste adicional no tendrá naturaleza sancionadora ni arbitraria, sino resarcitoria de un esfuerzo administrativo, operativo y comercial singularmente intensificado por un contexto de excepcionalidad.

14. Cancelaciones por el cliente, desistimientos, renunciaciones y no reembolsabilidad

Si el Cliente decide cancelar, desistir, renunciar o comunicar que finalmente no desea viajar, cualquiera que sea el motivo y cualquiera que sea el momento en que lo haga, se entenderá que asume íntegramente las consecuencias económicas derivadas de tal decisión. El depósito inicial será, en todo caso, no reembolsable.

No constituirán causas de devolución el cambio de opinión, las dificultades económicas, la imposibilidad de cuadrar vacaciones, desacuerdos familiares, obtención tardía de permisos, embarazo, enfermedad no cubierta por seguro, preferencias personales, temor a viajar, noticias adversas de contexto, ni cualesquiera otras circunstancias personales o externas no imputables directamente a una conducta dolosa de la Agencia.

Cuando el desistimiento del Cliente se produzca una vez desplegadas gestiones relevantes o dentro de ventanas temporales que hagan especialmente gravosa la reversión del expediente, la Agencia podrá retener la totalidad de las cantidades abonadas si el esquema real de recuperabilidad frente a terceros así lo determina.

15. Política restrictiva de devoluciones y exclusión de reembolsos indirectos

La política económica general del contrato es de restrictividad en materia de devoluciones. Ello responde a la naturaleza dinámica del sector, al consumo inmediato de recursos en bloqueos y pagos, a la dependencia respecto de terceros y a la necesidad de proteger el equilibrio financiero de la operativa.

En consecuencia, las devoluciones solo podrán producirse, y solo en la cuantía exacta que proceda, cuando concurren simultáneamente los requisitos de autorización expresa del proveedor, abono efectivo a la Agencia, inexistencia de penalidades incompatibles y ausencia de costes propios ya devengados.

Quedan expresamente excluidos los reembolsos indirectos o pretensiones equivalentes, incluyendo solicitudes por supuesta pérdida de oportunidad, gastos personales accesorios, alquileres, compras, vacaciones perdidas, daños reputacionales, molestias, angustia, estrés, perjuicio espiritual, decepción o lucro cesante.

16. Conducta del cliente, disciplina grupal y medidas correctoras

El Cliente y, en su caso, los acompañantes incluidos en su expediente, deberán observar en todo momento una conducta respetuosa hacia el personal de la Agencia, los guías, representantes, conductores, personal hotelero, autoridades, demás participantes y proveedores en general.

Ante conductas incompatibles con la buena fe, la seguridad o la operativa, la Agencia podrá, a su exclusivo criterio y sin necesidad de autorización judicial previa, amonestar, reubicar, separar del grupo, suspender asistencia logística, impedir la participación en actividades concretas o, en casos graves o persistentes, dar por finalizada su intervención respecto del participante conflictivo.

El Cliente responderá personalmente de todos los gastos adicionales derivados de su conducta, incluyendo transportes alternativos, alojamientos suplementarios, penalidades por cambios de reserva, costes administrativos, daños a terceros, sanciones o cualesquiera erogaciones impuestas.

17. Protección de datos personales, cesiones internacionales y conservación

En cumplimiento de la normativa aplicable en materia de privacidad y protección de datos, incluida la legislación del Reino Unido en su versión post-Brexit del Reglamento General de Protección de Datos (UK GDPR) y la Data Protection Act 2018, la Agencia informa al Cliente de que tratará los datos personales necesarios para la preparación, gestión, coordinación, documentación, seguimiento y eventual defensa jurídica de la reserva.

La base jurídica del tratamiento podrá residir, según los casos, en la ejecución del contrato, el cumplimiento de obligaciones legales, el interés legítimo de la Agencia en organizar y defender su actividad, y, cuando corresponda, el consentimiento del interesado. Los datos podrán ser comunicados a aerolíneas, hoteles, operadores locales, gestores de visado, plataformas de pago, aseguradoras, asesores legales, proveedores tecnológicos y autoridades públicas o regulatorias cuando ello sea necesario.

Dado el carácter internacional de algunos servicios, el Cliente acepta que ciertos datos puedan ser transferidos o accesibles desde jurisdicciones distintas del Reino Unido, siempre que la transferencia resulte necesaria para la ejecución del contrato o se articule por mecanismos jurídicos adecuados. La Agencia conservará los datos durante el tiempo imprescindible para la gestión del expediente y, posteriormente, durante los plazos necesarios para atender obligaciones contables, fiscales, regulatorias o de defensa frente a reclamaciones.

18. Comunicaciones, prueba electrónica y valor probatorio de mensajes

Las partes reconocen plena validez probatoria a los intercambios realizados por mensajería instantánea, correo electrónico, archivos PDF, capturas de pantalla, grabaciones de voz, justificantes de transferencia, extractos bancarios, formularios electrónicos y cualesquiera otros soportes digitales utilizados habitualmente en la relación comercial.

El Cliente acepta que la Agencia pueda comunicarse a través del número telefónico, correo electrónico o canal digital facilitado, incluyendo comunicaciones operativas urgentes en horarios no ordinarios cuando el interés del expediente así lo exija. La falta de respuesta o la respuesta tardía del Cliente a comunicaciones operativas urgentes no trasladará a la Agencia el riesgo económico de la contingencia.

Se presume, salvo prueba en contrario suficientemente sólida, que toda comunicación emitida desde el número o cuenta facilitados por el Cliente le es imputable o, al menos, queda bajo su esfera de control.

19. Exoneraciones adicionales, renunciaciones del cliente y limitación cuantitativa del daño

Además de las limitaciones ya establecidas, la responsabilidad total agregada de la Agencia, en cualquier escenario en que excepcionalmente pudiera declararse una obligación indemnizatoria imputable directamente a su conducta propia, quedará limitada, en la máxima medida permitida por la ley aplicable, al importe efectivamente percibido por la Agencia por su labor propia de intermediación y gestión.

El Cliente renuncia expresamente a articular reclamaciones basadas en afirmaciones genéricas, percepciones subjetivas, expectativas no documentadas, comparaciones con experiencias ajenas o reconstrucciones ex post del alcance del encargo. Toda ayuda prestada para mitigar una incidencia deberá entenderse como un gesto de cooperación y no como confesión de culpa.

En caso de disputa, la carga de acreditar una conducta directa, personal, grave y causalmente determinante de la Agencia corresponderá al reclamante. La mera existencia de una incidencia durante el viaje no bastará para generar responsabilidad.

20. Ley aplicable, jurisdicción y cláusulas finales

Las presentes condiciones se regirán e interpretarán conforme a la ley de Inglaterra y Gales, con exclusión de cualesquiera normas de conflicto que pudieran remitir a otro ordenamiento. Las partes acuerdan someter, con carácter preferente, toda controversia derivada o conexas con la contratación, interpretación, ejecución, resolución o efectos de la relación jurídica a los juzgados y tribunales competentes de Inglaterra y Gales, salvo que una norma imperativa disponga de forma ineludible otra cosa.

Si cualquier cláusula fuera declarada nula, inválida o inaplicable, ello no afectará a la validez del resto del documento, que permanecerá plenamente vigente. La cláusula afectada se interpretará o integrará en la medida más próxima posible a la finalidad económica perseguida. La falta de ejercicio puntual de un derecho por parte de

la Agencia no constituirá renuncia.

El presente texto integra la totalidad del acuerdo general entre las partes sobre la materia que regula y prevalece sobre toda manifestación anterior, verbal o escrita, de alcance incompatible.

ANEXO I - DECLARACIONES EXPRESAS DEL CLIENTE

El Cliente declara, bajo su exclusiva responsabilidad, que entiende que la Agencia no es la ejecutora material del transporte, alojamiento ni trámites soberanos; que comprende la posibilidad real de cambios de horarios, rutas y proveedores; que acepta la movilidad intrínseca del mercado; y que asume el deber de cooperación activa, veracidad documental y respuesta diligente a las comunicaciones operativas.

Declara igualmente que asume como razonable, proporcionada y necesaria la política de aplicación inmediata de fondos, la no reembolsabilidad del depósito inicial, la eventual repercusión de diferencias tarifarias, la posibilidad de recotización en escenarios extraordinarios y la facultad de la Agencia para reorganizar el programa cuando así lo exija la realidad logística o geopolítica.

Reconoce, por último, que el valor económico del contrato radica en la consecución de una organización práctica y razonablemente viable del viaje, no en la intangibilidad literal de cada uno de sus detalles accidentales.

ANEXO II - OPERATIVA EXTRAORDINARIA Y MITIGACIÓN DE INCIDENCIAS

Cuando concurren circunstancias excepcionales que exijan decisiones rápidas, el Cliente autoriza a la Agencia a adoptar medidas provisionales razonables destinadas a preservar plazas, minimizar pérdidas, asegurar alternativas o evitar el colapso del expediente. Estas medidas podrán incluir bloqueos temporales, preceptación de recotizaciones sujetas a confirmación posterior, cambios precautorios de itinerario o sustituciones operativas urgentes.

La Agencia procurará informar al Cliente con la mayor diligencia posible, pero el Cliente reconoce que, en contextos de alta volatilidad, la comunicación previa exhaustiva puede no ser materialmente compatible con la preservación de una alternativa viable. En tales supuestos, la actuación de buena fe dirigida a mitigar el perjuicio global prevalecerá sobre la exigencia de consulta previa perfecta.

La imposibilidad de restaurar exactamente el plan originario no equivaldrá a incumplimiento si la Agencia acredita haber desplegado una conducta diligente y objetivamente orientada a la conservación del viaje o a la minimización razonable del perjuicio.

ANEXO III - CLÁUSULAS DE PRUEBA, ACEPTACIÓN Y FIRMA DIGITAL

Mediante mi pago, respuesta afirmativa, envío de documentación o confirmación de reserva, declaro haber recibido acceso a las presentes condiciones generales, haber tenido oportunidad razonable de leerlas, comprender su contenido esencial y aceptar su integridad sin reservas. Reconozco, en particular, la naturaleza intermediadora de ONAY VOYAGES EUROPE LTD, la política restrictiva de reembolsos, la posibilidad de cambios operativos y la repercusión de costes extraordinarios en situaciones de fuerza mayor.

Asimismo, autorizo el tratamiento de mis datos personales conforme al apartado correspondiente, incluidas las comunicaciones y cesiones necesarias para ejecutar mi reserva y las eventuales transferencias internacionales imprescindibles para la contratación de servicios con terceros proveedores.

La Agencia podrá acreditar la aceptación por medio de registros internos, sellos temporales, justificantes de pago, metadatos de envío, logs de plataformas y cualesquiera otras evidencias digitales razonablemente disponibles.

ANEXO IV - SUPUESTOS ILUSTRATIVOS DE NO REEMBOLSABILIDAD

Se enumeran, a título meramente ilustrativo y no exhaustivo, supuestos en los que no procederá devolución automática: cancelación voluntaria del cliente; denegación de embarque por documentación defectuosa; pérdida de un vuelo por llegada tardía al aeropuerto; modificación de itinerario impuesta por guerra o cierre del espacio aéreo; necesidad de utilizar otra aerolínea con tarifa superior; rechazo del cliente a pagar una recotización extraordinaria necesaria para salvar el expediente; o imposibilidad personal sobrevenida de viajar por razones privadas no imputables a la Agencia.

También quedarán excluidas de reembolso las cantidades destinadas a tasas, visados, emisiones, bloqueos hoteleros, suplementos ya facturados, servicios consumidos parcialmente, costes administrativos y partidas cuya devolución dependa de una autorización de terceros aún no obtenida o finalmente denegada.

La presente enumeración pretende reforzar la previsibilidad del contrato y evitar la errónea creencia de que toda incidencia genera automáticamente un derecho restitutorio frente a la Agencia.

ANEXO V - ADVERTENCIAS PRECONTRACTUALES REFORZADAS

Antes de contratar, el Cliente debe comprender que la contratación turística intermediada se encuentra expuesta a oscilaciones de precio, disponibilidad, exigencias documentales cambiantes y restricciones operativas repentinas. La Agencia no domina esos factores y no puede transformar en certeza absoluta un sector objetivamente contingente.

El Cliente debe valorar, por su cuenta y riesgo, la conveniencia de contratar seguros privados de cancelación, asistencia médica, cobertura por incidencias con equipaje o ampliación de gastos derivados de alteraciones operativas. La inexistencia de tales coberturas no podrá suplirse mediante una atribución retroactiva de responsabilidad a la Agencia.

El mero hecho de que una alternativa posterior resulte objetivamente menos cómoda, más larga o más costosa que la inicialmente prevista no convierte a la Agencia en responsable si esa alteración responde a hechos de terceros o a eventos extraordinarios.

ANEXO VI - POLÍTICA INTERNA DE CONSERVACIÓN DOCUMENTAL Y COMPLIANCE

La Agencia podrá conservar copias de mensajes, pasaportes, justificantes, listas de viajeros, presupuestos, recibos, extractos y documentación operativa durante el tiempo razonablemente necesario para la ejecución, conciliación contable, prevención del fraude, atención postventa y defensa jurídica. Dicha conservación se articulará con criterios de minimización, necesidad y seguridad, sin perjuicio de los plazos legales aplicables.

Con fines de compliance interno, la Agencia podrá registrar incidencias, negativas del cliente, retrasos en la entrega de documentos, aceptación de cambios, impagos parciales, desbloques y demás hitos relevantes del expediente. Estos registros podrán emplearse como evidencia en procedimientos internos o externos.

La Agencia podrá igualmente revisar y depurar procesos, plantillas y protocolos a la luz de incidencias pasadas, sin que ello constituya admisión de culpa en expedientes anteriores ni reconocimiento de derecho alguno a favor del Cliente.

ANEXO VII - RÉGIMEN DE COOPERACIÓN ACTIVA DEL CLIENTE

El Cliente se obliga a contestar con diligencia razonable a las solicitudes de información, validación nominal, confirmación de itinerarios y aceptación o rechazo de alternativas que exijan respuesta dentro de una ventana temporal estrecha. La pasividad, ambigüedad o tardanza del Cliente frente a una consulta operativa urgente podrá legitimar la pérdida de una opción o la necesidad de asumir una opción menos favorable, sin trasladar dicho coste a la Agencia.

Asimismo, el Cliente se obliga a no generar expectativas indebidas frente a terceros viajeros, acompañantes o familiares sobre extremos no garantizados por escrito, y a no atribuir a la Agencia promesas absolutas que no consten en el expediente.

La cooperación activa incluye la obligación de llegar puntualmente a aeropuertos, hoteles, puntos de encuentro y traslados, así como la de observar instrucciones razonables sobre equipaje, horarios y documentación.

ANEXO VIII - CIERRE INTERPRETATIVO

El presente documento debe ser interpretado como un conjunto unitario, denso y autosuficiente. Las cláusulas de limitación de responsabilidad, fuerza mayor, no reembolsabilidad y protección de datos no son accesorias ni secundarias, sino elementos estructurales del equilibrio contractual querido por las partes.

En caso de duda hermenéutica, deberá preferirse la interpretación que preserve la funcionalidad económica del contrato, la coherencia de su sistema de riesgos y la viabilidad práctica de la operativa intermediada, evitando soluciones maximalistas que desnaturalicen la posición jurídica de la Agencia.

El Cliente acepta que la contratación con ONAY VOYAGES EUROPE LTD se apoya en una asignación racional de riesgos: la Agencia intermedia y coordina; los proveedores ejecutan; las autoridades deciden soberanamente sobre permisos y accesos; y el Cliente coopera, paga y asume las consecuencias de sus propias decisiones, demoras o carencias documentales.