

## **INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR, PRÈVIA A LA CONTRACTACIÓ**

Els termes que a continuació s'indiquen L'informen i regulen l'ús de la pàgina web [WWW.ABELUX.COM](http://WWW.ABELUX.COM), i titularitat de VIATGES ABELUX SA (En endavant "Abelux"), societat amb domicili al Carrer, ODENA N ° 35 08700 IGUALADA, amb CIF número A08348955, i inscrita al Registre Mercantil de Barcelona, Tom 2.254, Llibre 1648, Foli 133 Full 23.186, Inscripció 2<sup>a</sup>. Al llarg d'aquest document, ens referim:

- A l'Usuari (Vostè), que és una persona física que accedeix a la pàgina web per informar-se i contractar els serveis oferts a través [www.abelux.com](http://www.abelux.com)
- A VIATGES ABELUX S.A., (nosaltres)

És obligatori que llegeixi i entengui aquestes informacions prèvies a la contractació, que es complementen amb les CONDICIONS GENERALS DE CONTRACTACIÓ i amb les condicions específiques del producte i / o servei que vulgui reservar o adquirir abans de procedir a la seva compra.

Ens reservem el dret a realitzar canvis en qualsevol moment al nostre lloc web, així com en aquesta informació prèvia a la contractació. Els canvis d'elements essencials no afectaran les reserves i compres ja efectuades amb anterioritat.

Confirma ser major d'edat (almenys 18 anys) i tenir la capacitat legal per adquirir els serveis i / o productes oferts a través d' [www.abelux.com](http://www.abelux.com) i que comprèn i entén les informacions facilitades en la seva totalitat, en cas contrari, li recomanem no fer cap reserva sense abans contactar telefònicament en el número que té a la capçalera d'aquesta pàgina web.

Es fa responsable de les conseqüències econòmiques derivades de qualsevol utilització d'aquesta la nostra pàgina web, evitant l'accés de tercers no autoritzats a dades personals que només Vostè ha de conèixer, com són les seves dades personals o les de la seva targeta de crèdit.

### **I - WWW.ABELUX.COM - VIATGES Abelux S.A. "AGENT / PRINCIPAL"**

D'una banda, per a la majoria dels productes / serveis que venem a la nostra pàgina, operem en base al model d'agència. Això vol dir que actuem com a agent de terceres parts proveïdores, com tour operadors, companyies aèries, hotels, restaurants, etc. ...

La majoria dels productes venuts a través d'aquest lloc web no són una oferta directa nostra, sinó una invitació a aprofitar una oferta dels nostres proveïdors. Sou lliure de realitzar així com nosaltres d'acceptar o rebutjar en nom d'aquests proveïdors i / o de demanar-li més informació per prendre aquesta decisió.

Els links o enllaços a altres pàgines web que apareguin a les pàgines de [www.abelux.com](http://www.abelux.com) s'ofereixen només per a informació a l'usuari, per la qual cosa Viatges Abelux SA no es responsabilitza sobre els productes, serveis o continguts que s'ofereixin o subministren en les pàgines de destinació ubicades en un altre domini.

Les diverses empreses responsables de la informació continguda a la nostra pàgina web (agències de viatges, tour operadors, companyies aèries, hotels, restaurants, etc. ...) Es reserven el dret de modificar la informació relativa als seus productes i ofertes, per exemple, a la ruta dels vols o les característiques dels viatges.

D'altra banda, per a determinats productes, actuem com a venedor directe ("Principal"). Això significa que el contracte relatiu al producte es realitza entre Vostè i Viatges Abelux SA

En el cas que actuem com Principal, les reserves i vendes dels productes presents a la nostra pàgina es realitzen sota el títol-licència d'Agència de Viatges CG-42

### **II - VERACITAT DE LES DADES QUE PROPORCIONA I FONS SUFICIENTS**

Vostè es compromet a que les dades que ens proporciona, sigui directament mitjançant la nostra pàgina web o trucant al nostre Servei d'Atenció al Client, són veritables, precises i completes, i en particular que les targetes de crèdit o debit que utilitza són de la seva propietat i que hi ha prou fons per cobrir el cost del producte / servei que vol contractar. Ens reservem el dret a cancel·lar la seva reserva en cas de no pagament, de devolució del cobrament, de targeta denegada o dades falses o en cas que no puguem verificar les dades de la targeta.

### **III - COM ES REALITZA UNA RESERVA EN WWW.ABELUX.COM? I modificació de dades introduïdes**

Pot contractar productes / serveis del nostre catàleg a través del nostre Servei d'Atenció al Client (al 902 113 633), o directament a través de la nostra pàgina web [WWW.ABELUX.COM](http://WWW.ABELUX.COM).

Excepte per indicació expressa per part de Vostè, entenem que sol·licita el viatge / vol / producte / servei més barat en les dates i hores seleccionades. Per tant, per bitllets de transport i / o viatges combinats, i llevat que ens indiqui el contrari, se li oferirà per defecte la tarifa més econòmica.

Per efectuar una reserva, haurà de ser conscient de triar aquella que realment li interessi per les característiques de la oferta i si té algun dubte, no reservi sense abans posar-se en contacte amb el nostre departament d'atenció al client, vostè es exclusivament responsable de fer la selecció correcta de l'oferta del seu interès i de la declaració correcta del nom, nombre de persones, i la resta de les dades requerides en cada cas dels que van a gaudir del producte / servei que està contractant. Li preguem presti especial atenció en el moment de reservar bitllets d'avió, habitacions d'hotel, cotxes de lloguer, bitllets de tren, per la dificultat o impossibilitat de vegades, segons la tarifa escollida, de canviar dades de les reserves.

Qualsevol reserva iniciada es converteix en compra al final del procés que li descrivim a continuació, amb la creació d'un número de confirmació i la pantalla de confirmació de la mateixa, però a més procedirem a l'enviament a la seva bústia de correu electrònic, de les dades de la vostra reserva i corresponent confirmació si s'ha produït. Tindrà l'obligació de revisar aquest e-mail, i si conté algun error, haurà de contactar amb nosaltres en el mateix dia de la seva compra per poder corregir-la si es pogués. Estem a la seva disposició telefònica o al mail [atencioalclient@abeluxonline.com](mailto:atencioalclient@abeluxonline.com), per poder ajudar-lo en tot el que calgui.

Haurà de revisar el seu e-mail i estar localitzable per telèfon (el que ens hagi facilitat, que ha de ser correcte) fins a un màxim de 48 hores després de la reserva ja que el nostre Servei d'Atenció al Client contactaria amb vostè en cas que hi hagués alguna dubte o problema amb la seva reserva. En cas de no poder localitzar-lo la seva reserva podria ser cancel·lada.

Si compra directament a través del nostre portal, un cop triat un producte e introduïdes les dates desitjades, procedirà a buscar entre les ofertes disponibles, ajustant-se a les seves preferències, possiblement en diversos passos, amb informació com el nombre de viatgers, les dates del viatge, la categoria de l'hotel que interessa, etc.

Abans que finalitzi la compra i es procedeixi al pagament (si s'ha confirmat la mateixa), se li mostraran les condicions del producte / servei perquè les verifiqui, podrà procedir a la compra si ho desitja, però davant de qualsevol dubte, recordeu que estem per atendre'l a través dels agents que s'identifiquen en la capçalera del nostre lloc web. En aquest moment se li demanaran les dades identificatives dels clients o passatgers / viatgers i la forma de pagament dels mateixos. Si realitza la compra, se li enviarà un correu electrònic de confirmació de la mateixa amb tota la informació necessària per gaudir del producte / servei que va adquirir.

En cas de fer la seva reserva a través del nostre Servei d'Atenció al Client, els nostres agents el guiaran i aconsellaran sobre l'oferta disponible que millor s'adapti als seus desitjos i necessitats. També li informaran verbalment de les característiques del producte / servei que està contractant, les quals quedaran especificades en l'e-mail de confirmació de compra que li enviarem. Tindrà l'obligació de revisar aquest e-mail, i si conté algun error, haurà de contactar amb nosaltres en el mateix dia de la seva compra.

Haurà de revisar el seu e-mail i estar localitzable per telèfon (el que ens hagi facilitat que ha de ser correcte) fins a un màxim de 48 hores després de la reserva ja que el nostre Servei d'Atenció al Client contactaria amb vostè en cas que hi hagués algun dubte o problema amb la seva reserva. En cas de no poder localitzar la seva reserva podria ser cancel·lada.

En la majoria dels casos, si s'ha confirmat la reserva, el pagament del producte / servei que contracta es fa de forma immediata, carregant les despeses de la seva compra a la targeta de crèdit / dèbit que ens proporciona. Distingirà Vostè quina empresa li està fent el càrrec a la targeta de crèdit, és a dir a qui paga, en el moment que visualitzi la pantalla on us demana introduïu les dades de la mateixa.

En alguns casos, el pagament s'efectua a posteriori, per exemple en productes que permeten un bloqueig de places durant 24 hores, com és el cas dels creuers. En aquests casos, l'informem quant, com i on ha de pagar el producte / servei que ha reservat. Tanmateix, és possible que en aquests casos li demanem els detalls de la targeta de crèdit en fer la reserva, encara que no li carregarem cap despesa excepte els que es poguessin aplicar en cas de canvis o cancel·lacions que vulgui fer un cop finalitzada la compra.

## **V - MÈTODE DE CONFIRMACIÓ DEL SEU RESERVA (contracte)**

Quan s'acaba la reserva sempre apareix una pantalla, que vostè no ha d'oblidar d'imprimir, amb la confirmació de la mateixa, però per si oblida imprimir-la, sempre rebrà un correu electrònic a l'adreça de correu que ens hagi facilitat amb aquesta confirmació de reserva i les dades precises i / o bons que necessiti per a gaudir de la mateixa. Penseu que aquesta confirmació i els bitllets de transport reservat, bons d'hotels, etc. constitueixen el contracte que vostè ha de guardar.

En alguns casos, si no s'ha confirmat la seva reserva, però queda en llista d'espera, potser li enviem un correu electrònic de justificant de recepció de la seva comanda. Això vol dir que la seva reserva s'està tramitant. Un cop haguem processat i / o confirmat la seva comanda li enviarem un e-mail amb la confirmació de la compra per que vostè la ratifiqui.

Còpia de tot el que vostè rep i té consideració de documentació contractual (bitllets de transport, bons de hotels o allotjaments, bons de serveis, etc.), Juntament amb la confirmació de la reserva, queda també arxivat electrònicament en els nostres sistemes informàtics, i queda a la seva disposició per poder variar qualsevol dada, sempre que el contracte de transport, allotjament o viatge, ho permeti, posant-se en contacte amb el telèfon i el mail que sempre apareix a la capçalera de la pàgina web, o bé als generals del servei d'atenció al client de Viatges Abelux SA 902113633 o [atencionalclient@abeluxonline.com](mailto:atencionalclient@abeluxonline.com).

En el cas de la reserva de viatges combinats, es realitzarà a més el contracte de viatge combinat que la vigent legislació de la Generalitat de Catalunya, estat espanyol i comunitat europea estableix que s'ha de fer entre el consumidor (Vostè) i l'Organitzador del viatge combinat (Majorista). Aquest contracte es remetrà sempre al seu correu electrònic i ha de conservar en el seu poder al costat de la documentació del viatge reservat.

## **VI - ANUL·LACIÓ DE LA SEVA CONTRACTE**

Vostè sempre pot anul·lar la contractació efectuada a [www.abelux.com](http://www.abelux.com) posant-se en contacte amb els nostres agents d'atenció al client al telèfon i el mail que sempre apareix a la capçalera de la pàgina web, o bé als generals del servei d'atenció al client de Viatges Abelux SA 902113633 o a [atencionalclient@abeluxonline.com](mailto:atencionalclient@abeluxonline.com)

L'anul·lació, per la seva part de qualsevol reserva sempre suposarà la devolució de l'import pagat menys les despeses que la vigent legislació del transport, de l'hosteleria, i de les agències de viatges, dictada per la Generalitat de Catalunya estableix al respecte i que ve detallada en el nostre apartat de CONDICIONS GENERALS en la seva aplicació general. Tingueu present que en molts casos les reserves hoteleres, tarifes aèries, viatges combinats, tenen despeses d'anul·lació especials i més elevats, o bé són tarifes que no tenen reemborsament, i que aquests poden originar la pèrdua total del pagat en cas d'anul·lació. Sempre tindrà informació d'aquestes condicions especials d'anul·lació i / o reemborsament en les condicions de tarifes aèries, de transport, allotjaments, viatges combinats, creuers, etc. que estigui vostè reservant.

Totes les devolucions que siguin necessàries, un cop realitzada una anul·lació seran efectuades en la mateixa targeta de crèdit amb què es va efectuar el pagament.

**RECORDI EL NOSTRE SERVEI GENERAL D'ATENCIÓ QUE AQUESTA PER AJUDA: 902113633 o [atencionalclient@abeluxonline.com](mailto:atencionalclient@abeluxonline.com)**