

CONDICIONES GENERALES

1. Identificación

maseuropa Servicios Turísticos, S.L., con domicilio social en Madrid, España, C/ Raimundo Fernández Villaverde 61, 6ª planta izquierda, 28003 y C.I.F. B87834800, inscrita en el Registro de Turismo de la Comunidad de Madrid bajo el CICMA nº 3604, en adelante "maseuropa", es una agencia de viajes mayorista que ofrece circuitos por Europa, facilitando a sus "usuarios agencias de viajes" (minoristas y mayoristas distribuidoras) la información, el acceso, y la formalización de reservas y transacciones en relación a una amplia oferta de paquetes de viaje que integran servicios propios y de terceros, bajo la intermediación de maseuropa. Los usuarios de la web también podrán ser "usuarios viajeros" que deseen conocer la oferta de maseuropa.

2. Objeto de las condiciones

En nuestra web, el usuario agencia de viajes podrá consultar fechas, itinerarios, ofertas de precios, horarios, consultar condiciones, formalizar reservas, abonar el circuito, guardar búsquedas personalizadas, solicitar el envío de la información de un circuito determinado por email e invitar a terceros a que consulten un circuito o una oferta determinados. En nuestra web, el usuario Viajero podrá consultar fechas, itinerarios, ofertas de precios, horarios, consultar condiciones, guardar búsquedas personalizadas, solicitar el envío de la información de un circuito determinado por email e invitar a terceros a que consulten un circuito o una oferta determinados.

El objeto de las presentes condiciones es regular la relación entre el usuario y maseuropa, otorgándole las máximas garantías de transparencia y seguridad posibles al primero dentro de la normativa aplicable al mercado digital y de protección de los consumidores y usuarios.

La aceptación de las presentes condiciones, requisito para el uso de la web y de las funcionalidades de la plataforma maseuropa, convierte al cliente en usuario, que queda sujeto a ellas en toda su extensión: al acceder a la herramienta se entiende que ha leído, entendido y aceptado las condiciones de uso y política de privacidad de la misma de manera expresa y sin reserva alguna.

Estas condiciones están redactadas en español en su versión original, por lo que si el usuario accede a alguna traducción a otro idioma cuya interpretación sea discrepante, predominará la versión española.

Las presentes condiciones son las mínimas que aplicará maseuropa a los circuitos, pero no siempre serán idénticas a las que las agencias que comercializarán los circuitos de maseuropa aplicarán al viajero. Por ello, el usuario viajero, antes de contratar nuestros circuitos con su agencia de viajes, debe localizar, leer detenidamente y entender las condiciones que aplica, y sólo si las acepta íntegramente, contratar nuestro circuito a través suyo.

maseuropa no es responsable de los contenidos, en general, ni de la actualización de las condiciones, en particular, de las agencias de viajes que comercializan sus circuitos.

3. Duración de las condiciones

Las presentes Condiciones entran en vigor a 1 de septiembre de 2017, por duración indefinida y serán aplicables a la relación entre maseuropa y el usuario en tanto éste navegue por la web o utilice los servicios de ésta. El usuario puede dejar de usar la página web y la plataforma en cualquier momento, simplemente saliendo del sitio.

4. Modificaciones y cancelaciones

En el caso que el usuario desee modificar o cancelar su/s reserva/s se aplicarán las siguientes condiciones: Antes de prestarse los servicios: El usuario debe tener claridad de las condiciones de cancelación que se describan en este sitio web y en el folleto informativo que se ponga a su disposición en la agencia. En el supuesto de modificaciones en la reserva solicitada, maseuropa no puede asegurar la disponibilidad del circuito para las nuevas fechas o condiciones requeridas. Una vez recibida la solicitud, se estudiará la posibilidad de ofrecer otro circuito y se someterá éste a la aceptación al usuario. Los gastos de gestión por modificaciones de cualquier circuito contratado a través de maseuropa dependerán, en su caso, de los proveedores que integran los circuitos, de la agencia y de la normativa vigente en ese momento. Una vez iniciada la prestación de servicios: En el caso de solicitar cualquier modificación de las condiciones contratadas, maseuropa se compromete a realizar todos los esfuerzos necesarios para poder satisfacer al usuario en sus peticiones, sin poderlas garantizar. Cualquier modificación solicitada que suponga nuevas condiciones con el proveedor, será informada con carácter previo al usuario para que el mismo las pueda aceptar. La cancelación de los circuitos contratados que no esté amparada legalmente en un motivo de fuerza mayor, conllevará la obligación de abono de una penalización consistente en: Si la cancelación se produce con más de 11 once días antes de la salida, no aplicarán gastos de cancelación; entre los días 10 diez y 0 cero anteriores a la salida, aplicará el 10 por ciento; y en caso de no presentarse a la salida aplicará el 100 por ciento. Se informa al usuario que en el caso de que maseuropa estuviera sujeta a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques o tarifas especiales (cupos mínimos/ grupos para realización del viaje), etc, se podrán establecer gastos de cancelación superiores a los establecidos por la ley española en el párrafo anterior,

los cuales se informarán y se establecerán de acuerdo con las presentes condiciones generales y con las condiciones particulares que, en su caso, sean aceptadas por el usuario en el momento en el que se formalice la reserva.

5. Precio

El precio que se mostrará en la web como precio final constituye efectivamente el precio final que se cargará en la tarjeta del cliente, para el total de los viajeros, incluyendo tanto los impuestos de aplicación como los gastos de gestión que constituyen la retribución de maseuropa por su intermediación. El precio no incluye ningún otro concepto, especialmente eventuales costes adicionales que tuviere que soportar o quisiera acometer el usuario con causa en las políticas de equipaje de aerolíneas, seguros adicionales, documentación administrativa, visados, tasas de acceso o aduaneras, etc.

En ocasiones, actualizará los precios de determinados servicios integrados en el circuito (si éstos fuesen ofrecidos por los proveedores en el medio online y estuvieren digitalmente integrados con la web de maseuropa ofreciendo al usuario un resultado basado en el importe matemáticamente inferior posible, sin que maseuropa pueda técnicamente aplicar en esta búsqueda circunstancias modificativas del precio tales como la política de equipaje, servicios complementarios al transporte, descuentos de residentes o de colectivos, etc.) Los precios de los vuelos se actualizan constantemente por parte de las aerolíneas fluctuando multitud de veces al día. Es posible, por tanto, que en un proceso de reserva iniciado por un usuario con unos parámetros de búsqueda determinados e idénticos, se arrojen por maseuropa unos resultados de precio distintos en dependencia del momento concreto en el que se realicen las búsquedas. Es incluso posible, que en una misma búsqueda que se prolongue, el precio ofertado, oscile. En ningún caso, una vez mostrado el precio en la pasarela de pago, éste diferirá del cargo que se realice en la tarjeta del usuario.

El precio se ofrecerá en dólares. En los casos en los que el precio se muestre en una divisa distinta al dólar, se aplicará el tipo de cambio en vigor señalado por el Banco Central Europeo en el momento de la formalización de la reserva. En ningún caso maseuropa se hará responsable de los eventuales recargos o pérdidas que el usuario tenga que soportar con causa en el cambio de moneda aplicable en el cargo por parte de la entidad bancaria del importe del circuito en moneda distinta al dólar.

maseuropa podrá lanzar promociones a través de las cuales se pueda acceder a circuitos en unas condiciones especiales, o se pueda aplicar al precio de éstos un descuento determinado. En tales casos, la plataforma solicitará al usuario la clave o código promocional durante el proceso de reserva, aplicándose el descuento sobre el precio mostrado. Las condiciones, limitaciones y exclusiones para beneficiarse de tales ofertas se detallarán en las bases de cada promoción concreta.

De existir un error tipográfico en alguno de los precios mostrados y si algún usuario hubiera tomado una decisión de compra basada en dicho error, maseuropa asumirá el error dando plena eficacia a la compra, excepto en el caso que dicho error marque una diferencia tan desproporcionada respecto al precio medio de mercado para ese servicio que el error resulte obvio para cualquier consumidor de diligencia media.

6. Medios de pago

Los pagos de los servicios de maseuropa se efectuarán por transferencia bancaria, por domiciliación o con tarjeta de débito o crédito a través de la pasarela de pago seguro.

Maseuropa en ningún caso tendrá acceso ni almacenará los datos de la tarjeta introducidos por el usuario para efectuar el abono, que se tratarán en la herramienta de pago digital encriptados.

Podrá abonarse el importe mediante las tarjetas VISA crédito/débito, Mastercard débito/crédito/pre-pago o American Express. El usuario deberá consultar con su entidad bancaria el eventual recargo por comisiones que se le aplicará por la transacción, sin perjuicio de que se indique en el formulario de pago el coste de cada medio de pago. Maseuropa en ningún caso se hace responsable de los cargos que su banco le efectúe con causa en la transacción, especialmente con relación a los eventuales cargos derivados de cambio de divisas en el pago.

Maseuropa no responderá de los problemas que pueda tener el Cliente al realizar el pago con la tarjeta, dado que es un proceso automatizado sobre una pasarela fuera del control de maseuropa; ni de los eventuales cargos ilícitos que pudieren realizar los usuarios Agencias de viajes sobre tarjetas ajenas a su propiedad.

Caso en el que la transacción no se complete con éxito o existan indicios de fraude o ilicitud de la compra, maseuropa se reserva el derecho a cancelar la reserva.

Para cualquier solicitud, consulta o reclamación relativa a los abonos, los cargos o la facturación, el usuario puede contactar con maseuropa a través de administracion@maseuropa.es.

7. Limitación de responsabilidad del intermediario

Puesto que los circuitos ofrecidos por maseuropa superan las 24 horas de duración y combinan transporte, alojamiento y otros servicios turísticos significativos con arreglo a un precio global, maseuropa se registró por lo dispuesto en el Libro

IV del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el cual se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los consumidores y usuarios y otras Leyes Complementarias, al tratarse de un viaje combinado bajo la normativa española.

Maseuropa y cualesquiera otras agencias intervinientes responderán frente al usuario solidariamente y en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar por sí mismas u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los organizadores y detallistas a actuar contra los prestadores de servicios responsables.

8. Requisitos previos, pasaporte y otras identificaciones, visados, salud y seguridad

Maseuropa en ningún caso será responsable del cumplimiento, por parte del usuario, de los requisitos necesarios para la realización de los circuitos.

En algunos países podrá exigirse documentación adicional a la identificativa o el pasaporte, tal como el visado, un certificado de salud, un certificado bancario que acredite solvencia, un seguro por duración mínima igual a la estancia, etc. Será responsabilidad del usuario consultar tales requerimientos. Los requisitos de documentación pueden variar también dependiendo de la nacionalidad del viajero.

Será responsabilidad del usuario, asimismo, consultar las eventuales vacunas recomendadas para visitar el destino elegido, así como atender a las prevenciones en materia de salud, higiene y salubridad que debe adoptar o peligros a los que puede atenerse en el lugar de destino. Asimismo, maseuropa no se responsabiliza ni garantiza en modo alguno la seguridad del usuario en sus destinos en relación a situaciones sociopolíticas y/o bélicas, que podrá comprobar antes de su reserva a través de fuentes fidedignas tales como: exteriores, gob.es

9. Seguro de viaje

Se informa a los usuarios de que los circuitos de maseuropa integran un seguro básico de asistencia para los viajeros, cuyas condiciones pueden descargarse aquí, además de ser remitidas al usuario tras la formalización de la reserva.

10. Nulidad o ineficacia de las cláusulas

Si cualquier cláusula incluida en estas condiciones generales fuese declarada, total o parcialmente, nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia afectará tan sólo a dicha disposición o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo las condiciones generales en todo lo demás, teniéndose tal disposición, o la parte de la misma que resultase afectada, por no puesta.

En este caso, la cláusula que no surtiere efectos será sustituida por una nueva acorde a la legalidad vigente, con una redacción y un espíritu lo más aproximado posible a la cláusula que hubiera devenido inaplicable.

11. Contacto

Podrá comunicarse con maseuropa mediante los siguientes canales:

- Formulario web (en maseuropa.es)
- Email: booking@maseuropa.es
- Oficina: Raimundo Fernández de Villaverde 61, 6ª planta izquierda, 28003 Madrid
- Teléfono: +34 91 038 18 17 (de L-V de 10:00 a 18:00 horas)

12. Resolución de conflictos

Cualquier sugerencia, disconformidad o queja del usuario respecto de los servicios prestados por maseuropa nos será comunicada de buena fe a la mayor brevedad a fin de que podamos gestionar la incidencia o subsanar el eventual error lo antes posible, a través de cualquiera de los canales indicados en el apartado anterior.

También puede dirigirse a nuestro domicilio social, en el que también se dispone de hojas de reclamaciones.

13. Legislación y Jurisdicción

Las condiciones aquí plasmadas estarán sujetas y se interpretarán de conformidad con la Legislación española, siendo competentes en caso de conflicto los tribunales de Madrid, sin perjuicio del fuero que pueda corresponder al usuario.

14. Modificación de las condiciones: particularidades de este servicio

Las presentes condiciones pueden actualizarse en cualquier momento sin previo aviso, siendo necesario que el usuario actúe con la diligencia de revisarlas de nuevo con anterioridad a aceptarlas antes de cada nueva formalización de reserva a través de maseuropa. No obstante, las modificaciones no se aplicarán a las reservas ya realizadas.

Completa la información de nuestras condiciones generales en maseuropa.es

Cuidamos de ti estés donde estés

Nosotros nos encargamos de tu protección.

Tú solo preocúpate de disfrutar.

Todos los viajes de Maseuropa incluyen un seguro de asistencia en viaje.

1. Asistencia médica y sanitaria	7. Convalecencia en hotel (máx 50 €/día)	500 €
- Local	8. Repatriación o transporte del Asegurado fallecido	Ilimitado
- Continental	9. Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar	Ilimitado
- Mundial	10. Regreso anticipado por hospitalización de un familiar	Ilimitado
2. Gastos Odontológicos	11. Transmisión de mensajes urgentes	Incluido
3. Repatriación o traslado sanitario de heridos o enfermos	12. Envío de medicamentos en el extranjero	Ilimitado
4. Repatriación de los demás Asegurados	13. Robo y daños materiales al equipaje	300 €
5. Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización	14. Demora en la entrega del equipaje facturado	30 €
6. Gastos de estancia del familiar desplazado en el extranjero (máx 50 €/día)	15. Accidentes personales	6.000 €
	16. Responsabilidad Civil privada	30.000 €

Seguro de viajes Protección Plus

Amplía las garantías de tu seguro y viaja con la máxima protección.

Asistencia	Equipaje
1. Asistencia médica y sanitaria	12. Robo y daños materiales al equipaje
- Local	13. Demora en la entrega del equipaje facturado
- Continental	14. Gastos de gestión por pérdida de documentos de viaje
- Mundial	100 €
2. Gastos odontológicos	Anulación de viaje
3. Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos	15. Cancelación de viaje
4. Repatriación o transporte de acompañantes	Incluye cancelación por positivo en COVID-19
5. Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización	Accidentes
- Gastos de estancia del familiar desplazado en el extranjero (máx. 75 €/día)	16. Accidentes personales
6. Convalecencia en hotel (máx. 75 €/día)	Responsabilidad Civil
7. Repatriación o transporte del Asegurado fallecido	17. Responsabilidad Civil privada
8. Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar	
9. Regreso anticipado por hospitalización de un familiar	
10. Transmisión de mensajes urgentes	
11. Envío de medicamentos en el extranjero	

MUNDO USD 95
Indice por persona



Esta información no tiene valor contractual y no sustituye a las condiciones generales y particulares de política que están a disposición del cliente en Maseuropa y en INTERNUMUNDIAL 308, S.L.U., intermediaria de seguros, con domicilio social en C/ Luis, 7, 28003 Madrid. Inscrita en el R.M. de Madrid, hoja M 180 298, tomo 35, libro 6, folio 148, tomo 11 482. C.I.F. B-03377031, inscrita en el R.D.G.S. y R.P. con nº J-1541 y con seguro de R.C. y capacidad suficiente de acuerdo con el R.D. ley 3/2002, de 4 de febrero de distribución de seguros. En caso de Anulación, deberá presentarse un consentimiento inmediato de la agencia de viajes minorista y no intermediaria. Siempre se tendrá como fecha de anulación la del inicio del hecho que impide comenzar el viaje. Para que la garantía de Anulación de los seguros económicos tenga validez, se deberán contratar dichos seguros en el momento de la confirmación de la reserva. Toda reclamación se dirigirá a Internumundial, C/ Luis, 7, 28003 Madrid.



Una compañía de

