

# TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los términos y condiciones que a continuación se indican regulan el acceso y el uso del portal de Internet (en adelante PORTAL) que BROKAVIA.COM, S.L. (en adelante BROKAVIA) pone a disposición de los usuarios de Internet.

## IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES

De una parte, BROKAVIA.COM, S.L. (BROKAVIA) sociedad limitada con domicilio social en C/Menestrals 5, 07300 Inca, Islas Baleares, España, con NIF número B-57275075 e inscrita en el Registro Mercantil de Palma de Mallorca el 7 de mayo de 2004, Folio 120 del Tomo 2059, Hoja PM-47142, Inscripción 1. Teléfono de contacto +34 656808629 y dirección de correo electrónico [info@luxcomcycling.com](mailto:info@luxcomcycling.com).

Y, de otra parte, la persona física (en adelante USUARIO) que accede a la página para informarse y contratar los servicios ofertados a través del PORTAL. El USUARIO declara que es mayor de edad (esto es: supera los 18 años) y tiene la capacidad legal necesaria para adquirir los servicios ofrecidos a través del PORTAL y para utilizarlo según las condiciones generales que a continuación se detallan, las cuales declara comprender y aceptar expresamente. En caso de contratación por parte de un menor de edad, BROKAVIA no será en ningún caso responsable debiendo asumir el menor, padres o tutores los gastos que ello pudiera ocasionar. Asimismo, en caso de que un tercero, para otro, realice una reserva, este tercero será considerado como el USUARIO y, salvo declaración en contrario, asumirá las obligaciones derivadas de la adquisición de servicios mediante el PORTAL.

## CONDICIONES GENERALES

### ACERCA DE ESTAS CONDICIONES

Al completar cualquier reserva, el USAURIO está aceptando estas condiciones y cualquier otra disposición que se le haya facilitado durante el proceso de reserva.

Si alguna disposición de estas condiciones es (o llega a ser) inválida o inaplicable, total o parcialmente, la misma seguirá teniendo vigencia en la medida máxima que permita la normativa y el USUARIO seguirá vinculado al resto de las disposiciones de las condiciones.

### ACCESO AL PORTAL

Las pantallas del PORTAL soportan todos los navegadores: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari, Opera, Brave,...

BROKAVIA no se responsabiliza de los resultados que se obtengan utilizando un navegador o sistema operativo distinto. Los USUARIOS que accedan al PORTAL mediante dispositivos que cuenten con pantallas de dimensiones reducidas, manifiestan haber accedido previamente mediante un dispositivo

con alguno de los navegadores indicados en el párrafo anterior y haber consultado las condiciones de la web y todos los avisos puestos a disposición del destinatario sin ningún tipo de restricción por las características del dispositivo con el que se formalice la reserva.

El USUARIO puede acceder libremente al PORTAL o si lo prefiere puede registrarse, en cuyo caso deberá introducir su correo electrónico y una contraseña elegida por él mismo y que posteriormente deberá confirmar por correo electrónico. Una vez registrado tendrá acceso a su perfil y podrá consultar sus reservas vencidas, las vigentes, así como consultar o modificar la información disponible para agilizar y facilitar sus próximas reservas.

El USUARIO debe asegurarse de que la contraseña no es utilizada por terceros no autorizados. En este sentido, BROKAVIA no asumirá ninguna responsabilidad derivada de la utilización del PORTAL con el uso no autorizado de dicha contraseña.

El USUARIO declara que toda la información que suministra al registrarse y al formalizar reservas es verdadera y completa, comprometiéndose a mantenerla actualizada en los usos sucesivos que pueda hacer de los servicios ofrecidos en el PORTAL.

#### CONTENIDOS Y RESPONSABILIDAD

BROKAVIA explota el PORTAL y, en particular, ofrece y, en su caso, suministra los contenidos, productos y servicios al USUARIO que visita el PORTAL en nombre y por cuenta de operadores turísticos de renombre. En este sentido, BROKAVIA se ha limitado a incluir el servicio en el PORTAL. Salvo que expresamente se establezca así, en ningún caso podrá entenderse que BROKAVIA ofrece directamente reservas en hoteles y en autobuses, alquiler de bicicletas y viajes combinados.

La compra de productos/servicios a través del PORTAL significa la aceptación por el USUARIO de (i) estas condiciones generales, (ii) las condiciones particulares de aplicación al tipo de producto/servicio en concreto que se vaya a contratar y (iii) las condiciones propias del proveedor del producto/servicio.

El USUARIO es consciente en aceptar y respetar los términos y condiciones de compra que se establezcan por el proveedor con el que formalice su reserva.

El USUARIO debe saber que la contratación de los viajes combinados se rige por lo dispuesto en el Libro IV del texto consolidado del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y a las condiciones específicas acordadas con el USUARIO.

Los proveedores de productos o servicios y los organizadores, cada uno dentro del ámbito de sus respectivas obligaciones, serán responsables frente al USUARIO del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa vigente y de las condiciones de venta de cada uno de los productos y servicios o viajes combinados que se contraten, sin que BROKAVIA asuma obligación ni responsabilidad alguna respecto de aquellos productos o servicios que no preste de manera directa.

Igualmente, BROKAVIA no se hace responsable de los daños que pudiera sufrir el USUARIO en caso de accidente, quien acepta que debe respetar las normas vigentes.

#### PROCESO DE COMPRA

Con carácter previo a la contratación, se informa al USUARIO que tiene en el PORTAL a su disposición un apartado denominado RESERVA, en el que se especifican los distintos trámites que debe seguir para llevar a cabo las compras en el mismo.

En el PORTAL la reserva puede realizarse en español. La mayoría de los campos son libres, de forma que el PORTAL no cuenta con medios para identificar y corregir errores en la introducción de los datos, por tal motivo será responsabilidad del USUARIO cualquier error cometido al introducir dichos datos.

El documento en el que se formaliza el contrato por medio del cual el USUARIO adquiere cualquier producto o servicio turístico a través del PORTAL será enviado al USUARIO por correo electrónico. En dicho correo se le dará la información relativa a los productos y/o servicios contratados, su número de reserva, todas las indicaciones relativas a la forma de pago, condiciones de cancelación, y demás informaciones útiles. Igualmente, el documento será archivado por BROKAVIA y el USUARIO podrá acceder al mismo en cualquier momento a través del apartado "Mis Reservas" del PORTAL, que consta en la parte *Superior derecha* de la misma, introduciendo su dirección de correo electrónico y clave.

La compra de cualquier producto sólo será efectiva en el momento en que BROKAVIA realice el cargo de manera válida en función del medio de pago elegido, pudiendo hasta dicho momento ser cancelada por parte de BROKAVIA.

Los medios de pago disponibles son:

- o PAGO CON TARJETA DE DÉBITO. En las tarjetas de débito el importe cargado se retira automáticamente de la cuenta asociada.
- o PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO. En las tarjetas de crédito el USUARIO puede disponer de dinero sin tener fondos en la cuenta asociada, y el importe se carga normalmente a principios del mes

siguiente a la compra. El USUARIO autoriza expresamente a BROKAVIA, en caso de reservas a realizar en varios pagos, a procesar tantos cargos sean necesarios contra la tarjeta con la que el USUARIO realizó el primer pago hasta completar el precio total de la reserva.

BROKAVIA remitirá los documentos de viaje que procedan una vez admitido el pago. En caso de que el USUARIO no hubiera recibido tales documentos al menos 14 días antes del inicio del viaje, deberá comunicarlo inmediatamente, para su envío.

El USUARIO acepta que se pondrá en contacto con BROKAVIA a través de nuestro Departamento de Atención al Cliente si tiene alguna reclamación antes de realizar cualquier gestión con su entidad bancaria y antes de emprender cualquier acción legal. El objeto de esta cláusula no es obstaculizar su derecho a emprender acciones legales ante juzgados, tribunales o cualquier otra forma alternativa de resolución de conflictos. Por el contrario, se trata de ofrecerle una vía más rápida y rentable, que ahorrará tiempo y dinero tanto a Usted como a nosotros. A cambio, nos comprometemos a darle una respuesta en un plazo inferior a 20 días hábiles.

Los datos de contacto del Departamento de Atención al Cliente los puede encontrar en este mismo PORTAL.

Los precios no incluyen las tasas locales, que se pagan en los hoteles.

## INCIDENCIAS

### **Cambios en los servicios y precios**

En los casos en que el USUARIO pueda realizar cambios en su reserva (e.g.: de fecha o de alojamiento), tras la realización de la misma, BROKAVIA facturará una tasa de tramitación de 55€ por gestión.

Asimismo, si, como consecuencia de dicho cambio, surgen precios de viaje más elevados, que no se compensan con los costes de cambio, estas diferencias de precio correrán a cargo del USUARIO.

En la medida de lo posible, cualquier cambio en los servicios le será notificado, ofreciéndole una cancelación o nueva reserva gratuita. A este respecto, le corresponde al USUARIO informarse de los datos exactos de su vuelo al menos 24 horas antes de la salida. Si no lo hiciera y perdiera su vuelo, los gastos adicionales que se produjeran correrían de su cuenta.

### **Anulación/cancelación**

Los gastos de anulación, con carácter general, se calculan del modo que sigue:

- Cuando la anulación tenga lugar 30 o más días antes del inicio del viaje, tendrá un coste igual al 15% del total abonado.

- Cuando la anulación tenga lugar entre los días 29 y 15 anteriores al inicio del viaje, tendrá un coste igual al 50% del total abonado.
- Cuando la anulación tenga lugar entre los días 14 y 8 anteriores al inicio del viaje, tendrá un coste igual al 75% del total abonado.
- Cuando la anulación tenga lugar dentro de los 7 días previos al inicio del viaje, tendrá un coste igual al 90% del total abonado.
- Cuando la anulación tenga el mismo día del viaje o se produzca un *no show*, tendrá un coste igual al 100% del total abonado. Esto es, no se tendrá derecho a reembolso.

## **Seguros**

Los servicios prestados por BROKAVIA no incluyen la contratación de seguro de cancelación de viaje. Por ello, se recomienda contratar un seguro de cancelación de viaje, así como un seguro médico de viaje.

## DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

A menos que se indique lo contrario, la totalidad de este PORTAL: texto, imágenes, marcas, gráficos, logotipos, botones, archivos de software, combinaciones de colores, así como la estructura, selección, ordenación y presentación de sus contenidos, es propiedad de BROKAVIA y queda prohibida su reproducción, distribución, comunicación pública y transformación. Asimismo, queda prohibida la reproducción, retransmisión, copia, cesión o radiodifusión, total o parcial, de la información contenida en estas páginas, cualquiera que fuera su finalidad y el medio utilizado para ello.

Los USUARIOS, utilizarán el PORTAL única y exclusivamente para uso privado y particular. Los USUARIOS no podrán copiar, reproducir, transmitir o distribuir de cualquier manera el contenido de este PORTAL o de los servicios que pueden obtenerse a través del mismo, sin la autorización escrita de BROKAVIA.

Los USUARIOS no podrán establecer Enlaces a páginas web del PORTAL sin consentimiento escrito de BROKAVIA.

BROKAVIA no se hará responsable ni directa ni subsidiariamente de:

- La infracción por el USUARIO de los derechos de propiedad intelectual e industrial, de los derechos al honor, a la intimidad personal y familiar y a la imagen de las personas (fotografías), de los derechos de propiedad y de toda otra naturaleza pertenecientes a un tercero como consecuencia de la transmisión, difusión, almacenamiento, puesta a disposición, recepción, obtención o acceso a los contenidos del PORTAL.
- Los enlaces e hipertexto que posibiliten, a través del PORTAL, acceder al USUARIO a prestaciones y servicios ofrecidos por terceros, no pertenecen ni

se encuentran bajo el control de BROKAVIA; por ello, no será responsable ni de la información contenida en los mismos ni de cualesquiera efectos que pudieran derivarse de dicha información.

### INFORMACIÓN GENERAL

El PORTAL se reserva el derecho a modificar, limitar o cancelar los términos y condiciones aplicables al mismo referidos con carácter previo. En cualquier caso, serán de aplicación las condiciones que estuviesen en vigor cuando el USUARIO formalizó la reserva.

BROKAVIA se reserva el derecho a denegar o retirar el acceso al PORTAL y/o a sus servicios, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, a aquellos USUARIOS que incumplan estas Condiciones Generales.

Las presentes condiciones estarán sujetas a la legislación española. Para cualquier litigio que se derive de las presentes condiciones, serán competentes para conocer los tribunales de Palma de Mallorca, a excepción de que, según lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la contraparte tuviese la condición de consumidor o usuario, en cuyo caso conocerán los tribunales del domicilio del consumidor.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 7/2017, 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del PE y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, se facilita un enlace a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea, a la que se refiere el Reglamento (UE) nº 524/2013, de PE y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. A su vez, en la siguiente página web <https://www.mscbs.gob.es/consumo/resolucionConflictos/home.html>, se pueden consultar las diferentes entidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo a través de las cuales se pueden presentar quejas, sugerencias y reclamaciones.

### DERECHO DE DESISTIMIENTO

Es la facultad que tiene el consumidor o usuario a dejar sin efecto un contrato en determinados casos sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en la Ley.

El derecho de desistimiento en los contratos celebrados a distancia está regulado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, facultando al consumidor o usuario a dejar sin efecto el contrato durante un periodo de catorce días naturales sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los legalmente previstos.

Ahora bien, en virtud de lo dispuesto en el artículo 103 apartado I) del citado Real Decreto Legislativo 1/2007, el derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos relativos a suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, siempre que los contratos prevean una fecha o un periodo de ejecución específicos.

Tampoco resultará aplicable dicho derecho a los contratos de servicio de transporte de pasajeros, en virtud de los estipulado en el artículo 93 k) del Real Decreto Legislativo 1/2007, a excepción del artículo 98.2. Así, cuando el USUARIO manifieste su voluntad de desistir del contrato y cancelar los billetes contratados le serán de aplicación las condiciones de cancelación que correspondan.

Por lo que se refiere a los contratos de viaje combinado, en virtud de lo dispuesto en el artículo artículo 93 g) y 160 del Real Decreto Legislativo 1/2007, el viajero podrá resolver el contrato en cualquier momento previo al inicio del viaje y en tal caso, se le podrá exigir que pague una penalización que sea adecuada y justificable. En este sentido, en el contrato se podrá especificar una penalización tipo que sea razonable basada en la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje. Si en el contrato no se prevé una penalización tipo, el importe de la penalización por la resolución equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje.

No obstante, lo anterior, cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros, el viajero tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.

## **EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

### **1. Exoneración de Responsabilidad por Uso de Equipos y Servicios**

- BROKAVIA no asume ninguna responsabilidad por accidentes, daños personales, pérdidas o cualquier perjuicio que pueda sufrir el USUARIO debido al uso indebido o defectuoso del equipo alquilado o proporcionado por BROKAVIA, incluyendo bicicletas, cascos, GPS u otros accesorios.
- Es responsabilidad del USUARIO revisar el estado del equipo antes de su uso y notificar cualquier irregularidad antes de iniciar la actividad.

- El USUARIO asume toda la responsabilidad derivada del incumplimiento de las normativas de seguridad y tráfico vigentes en el lugar donde se realicen las actividades.

## **2. Asunción de Riesgos por Parte del Usuario**

- El USUARIO reconoce que la práctica del ciclismo y otras actividades al aire libre conllevan riesgos inherentes, incluyendo, pero no limitándose a caídas, colisiones con vehículos, obstáculos naturales o artificiales, cambios climáticos adversos, o fallos mecánicos.
- Al contratar un servicio a través del PORTAL, el USUARIO declara que se encuentra en condiciones físicas adecuadas para la práctica del ciclismo y que no padece enfermedades o limitaciones médicas que le impidan participar de forma segura en la actividad.
- BROKAVIA no se hace responsable por lesiones, daños o pérdidas sufridas por el USUARIO derivadas de su propia negligencia, falta de experiencia, imprudencia o desobediencia de instrucciones dadas por los guías.

## **3. Renuncia a Reclamaciones Legales**

- El USUARIO, por el presente documento, renuncia expresamente a emprender cualquier acción legal, demanda o reclamación contra BROKAVIA por daños, lesiones o pérdidas ocurridas durante la participación en actividades organizadas o promovidas a través del PORTAL, salvo en casos de dolo o negligencia grave demostrada por parte de BROKAVIA.
- Esta renuncia incluye, pero no se limita a, reclamaciones derivadas de responsabilidad civil, penal, contractual o extracontractual.

## **4. Condiciones Climáticas y Otras Circunstancias**

- BROKAVIA no se hace responsable por cancelaciones o modificaciones de actividades debido a condiciones climáticas adversas, desastres naturales o cualquier otra circunstancia de fuerza mayor.
- En caso de suspensión de una actividad por razones ajenas a BROKAVIA, no se garantizará la devolución del importe abonado, salvo que así se establezca en las condiciones de cancelación.

## **5. Uso de Guías y Responsabilidad Individual**

- La contratación de un guía no exime al USUARIO de la responsabilidad de circular con precaución y cumplir con las normas de tránsito y seguridad.

- En el caso de grupos, cada participante es responsable de su propia seguridad y de las consecuencias de sus acciones dentro de la actividad.

## **6. Seguro de Responsabilidad Civil y Recomendación de Seguro Personal**

- BROKAVIA dispone de un seguro de responsabilidad civil conforme a la normativa aplicable, sin embargo, este seguro no cubre daños personales o materiales sufridos por el USUARIO durante la actividad.
- Se recomienda encarecidamente que el USUARIO contrate un seguro de viaje o de accidentes que cubra asistencia médica, evacuación, repatriación y otros imprevistos.