

CONDICIONES GENERALES

VIATGES BERGA, S.A., como agencia de viajes, actúa como intermediaria entre sus clientes y la empresa que comercializa sus productos, estableciéndose el contrato de prestación de servicios directamente entre el cliente y la empresa quien será responsable de la correcta prestación del servicio en los términos y bajo las condiciones establecidas en cada caso por la empresa así como de cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación vigente aplicable.

A **VIATGES BERGA, S.A.**, en su calidad de intermediaria, le corresponde: (i) trasladar al cliente la información relativa al servicio contratado según los datos previamente facilitados por la empresa (ii) enviar al cliente la correspondiente confirmación de compra, tal y como se expone en los apartados siguientes; (iii) así como cualquier otra obligación que le corresponda según la legislación vigente aplicable.

1. Procedimiento de compra:

Cualquier compra realizada a través de nuestra Web se le asigna un número de expediente que se pone a disposición del **Usuario** en el momento de culminar la misma y desde entonces se aplicarán todas las condiciones impuestas directamente por la empresa con la que el cliente formaliza directamente el contrato.

Los pasos para completar el proceso de compra consisten en:

- 1.- Selección del producto.
- 2.- Aceptación de las condiciones generales de **VIATGES BERGA, S.A.** y de las condiciones de la empresa que proporciona el servicio.
- 3.- Pago.
- 4.- Recepción de confirmación de compra.

El **Usuario** una vez finalizado el proceso de compra habrá dado su conformidad expresa, entre otros aspectos, respecto al precio y a las condiciones tanto de **VIATGES BERGA, S.A.** como de la empresa que proporciona el servicio.

En el caso de que a lo largo del proceso de compra y antes de su finalización el **Usuario** detecte que ha cometido algún error en la introducción de datos, deberá volver atrás hasta la pantalla correspondiente en la que poder subsanarlo o, en su defecto, empezar de nuevo el proceso de compra.

El **Usuario** debe tener en cuenta que si algún dato que ha introducido durante el proceso de compra es incorrecto, será su exclusiva responsabilidad, asumiendo cualquier daño que de tal error se le pueda derivar. Si al recibir el **Usuario** el correo electrónico de confirmación de compra detecta algún error en la misma, deberá ponerlo de inmediato en conocimiento de **VIATGES BERGA, S.A.** y a tal efecto encontrará nuestros datos de contacto y horario laboral en la parte inferior izquierda de nuestra Web: www.viatgesberga.com. A continuación, se procederá a efectuar la oportuna rectificación aplicándose los gastos de gestión de **VIATGES BERGA, S.A.** así como los cargos y/o penalizaciones impuestos a tal efecto por la empresa en cuestión, con el que el cliente ha formalizado directamente la compra, según sus propias condiciones.

Si la entidad bancaria no autoriza el cobro en la tarjeta que el **Usuario** utilice como medio de pago, se le mostrará al **Usuario**, en la página Web una advertencia informándole que el pago no ha podido realizarse. Por lo que, si se producen tales incidencias la compra no podrá ser confirmada.

Si todo es correcto, se procederá al cobro del importe del producto en la tarjeta, y al envío al **Usuario** de un correo de confirmación de compra. Este correo se enviará una vez comprobado que la compra se ha realizado correctamente en los sistemas y que su banco haya aceptado el

cargo total. Junto con dicho correo de confirmación se remitirá el correspondiente bono con toda la información del producto contratado.

Para disfrutar del producto adquirido se deben llevar a cabo los pasos que se indican en el mismo y que son determinados por la empresa que proporciona el servicio.

2. Incidencias en la recepción del correo electrónico de confirmación y errores detectados en el mismo en cuanto a los datos introducidos durante el proceso de compra.

VIATGES BERGA, S.A. no se hace cargo de que el cliente no reciba correctamente el correo electrónico de confirmación por problemas en su cuenta de correo o en su servidor. Durante las próximas 24 horas después de realizar la compra, el cliente deberá revisar su cuenta de correo electrónico. En caso de no recibir tal correo deben contactar con nosotros para verificar si realmente ha sido confirmado o no la compra y a tal efecto encontrará nuestros datos de contacto y horario laboral en la parte inferior izquierda de nuestra Web: www.viatgesberga.com.

Igualmente si se detecta por el cliente cualquier error cometido durante el proceso de compra en su introducción de datos al recibir el correo electrónico de confirmación de compra deberá ponerlo en conocimiento de inmediato a **VIATGES BERGA, S.A.** (*encontrará nuestros datos de contacto y horario laboral en la parte inferior izquierda de nuestra web: www.viatgesberga.com*), al efecto de notificarlo y **VIATGES BERGA, S.A.** atenderá a las condiciones específicas de la empresa de que se trate al efecto de poder proceder a la rectificación de tal error.

3. Forma de pago y facturas.

3.1 Forma de pago.

El **Usuario** se compromete a abonar los servicios o productos contratados mediante alguno de los siguientes medios de pago habilitados por **VIATGES BERGA, S.A.**:

* Tarjetas de Débito: Visa Electrón y Maestro. * Tarjetas de Crédito: Visa, Master Card, American Express y Diners.

3.2 Facturación.

La factura de los servicios contratados por el **Usuario** se emitirá dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la finalización del proceso de compra y se remitirá por correo electrónico al **Usuario** a la dirección previamente facilitada por el mismo.

Para cualquier duda o consulta relativa a temas de facturación contacte con **VIATGES BERGA** y a tal efecto encontrará nuestros datos de contacto y horario laboral en la parte inferior izquierda de nuestra web: www.viatgesberga.com.

4. Cargos de gestión.

En cada proceso de compra se le mostrarán debidamente los gastos de gestión cobrados por **VIATGES BERGA, S.A.** en concepto de tramitación del mismo.

Dicho importe no es reembolsable en ningún caso y es independiente de las condiciones del producto contratado por el Usuario.

5. Cargos por gestión de cambios y cancelaciones:

Los cambios o cancelaciones solicitadas por el **Usuario**, y permitidos por las condiciones del producto, se realizarán de conformidad con las condiciones del producto contratado y previamente informadas y aceptadas por el Usuario.

Es fundamental tener en cuenta asimismo los gastos de gestión de la compra cobrados por **VIATGES BERGA, S.A.** no serán reembolsables en ningún caso, ya sea la compra cancelada

por voluntad del **Usuario** o por cualquier causa ajena a su voluntad y únicamente imputable a la empresa en cuestión.

6. Reclamaciones.

Para tramitar cualquier reclamación por un producto adquirido a través de **VIATGES BERGA, S.A.** pueden dirigirse:

- a) A la dirección postal del domicilio social y central de agencia de viajes sita en Sant Agustí 11, 43.003 Tarragona.
- b) Llamar al teléfono 977 25 26 10 (con horario laboral del 1 de noviembre al 31 de marzo de lunes a viernes –excepto festivos- de 9.30 a 13.30 y de 16 a 19.30 horas y del 1 de abril al 31 de octubre de lunes a viernes –excepto festivos- de 9.30 horas a 13.30 y de 16.30 a 20 horas, así como todos los sábados del año –excepto festivos- de 10 a 13 horas).
- c) Tramitarla a través de la dirección de correo electrónico info@viatgesberga.com.