

# Preguntas frecuentes

A continuación se exponen algunas cuestiones que pueden resultar de interés. Para cualquier consulta adicional, pueden ponerse en contacto con Viajes Quetzal en el teléfono 913135584. También es posible dirigir las consultas a la dirección de correo electrónico [info@viajesquetzal.es](mailto:info@viajesquetzal.es) o a través del formulario de contacto de la página de inicio.

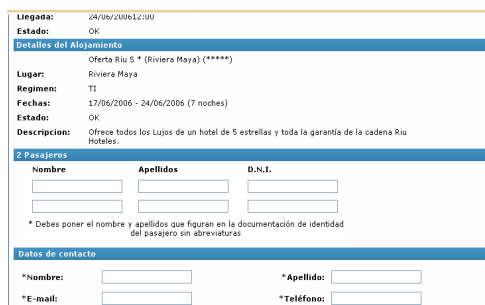
## ¿Cómo puedo ampliar la información de mi viaje combinado?

Aunque [www.viajesquetzal.es](http://www.viajesquetzal.es) proporciona toda la información relativa al itinerario, excursiones incluidas, etc. del viaje combinado, esta información puede ser ampliada a través de las propias páginas web de los touroperadores demandados. En estas mismas páginas pueden obtenerse las condiciones generales de estos touroperadores también aplicables a las reservas a través de [www.viajesquetzal.es](http://www.viajesquetzal.es).

## ¿Cómo hago una reserva?

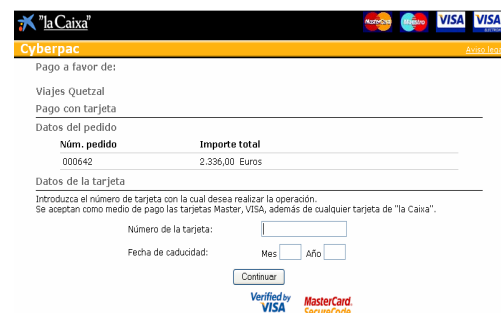
No se requiere hacer un registro previo del usuario para contratar una estancia o paquete en [www.viajesquetzal.es](http://www.viajesquetzal.es)<sup>1</sup>. La reserva se realiza en 3 pasos:

**1** Seleccionar estancia o paquete vacacional y elegir origen, servicios, número de personas, fechas, etc. Es importante permanecer atento a las indicaciones que se realizan por pantalla en especial con respecto a la disponibilidad de plazas de nuestra petición<sup>2</sup>. Aunque disponemos de gran número de plazas, cabe la posibilidad de que la reserva no quede confirmada de forma inmediata. En ese caso, Viajes Quetzal le mantendrá puntualmente informado de la evolución de la solicitud.

**2** Complimentar por pantalla el formulario de reserva con los datos personales<sup>3</sup> del usuario y de las personas que van a viajar y confirmar la petición. Es necesario aceptar las condiciones generales de contrato que pueden consultarse en todo momento en nuestra página.

**3** Realizar la reserva en firme a través de la pasarela de pago electrónico de **La Caixa**. Deberá introducirse el número de tarjeta en la que se efectuará el cargo del importe de los servicios solicitados. El cargo inicial corresponderá al 25% del importe de los servicios solicitados si la fecha de salida tiene un plazo superior a 15 días, al 50% si está entre 15 y 10 días y al 100% si se solicita para un plazo inferior.



<sup>1</sup> Solo se requiere usuario y clave para la aplicación de descuentos negociados con colectivos y empresas (ver más adelante)

<sup>2</sup> Las reservas que incluyan servicios **en petición** serán firmes cuando éstos sean confirmados por el touroperador.

<sup>3</sup> **Atención:** poner el nombre y apellidos que figuran en la documentación de identidad del pasajero sin abreviaturas.

### **¿Y después de formalizar la reserva?**

Si no existen servicios pendientes de confirmar nos pondremos en contacto por teléfono o correo electrónico para reconfirmarle el viaje contratado y comunicarle cómo y cuándo va a recibir la documentación.

En caso de quedar pendientes pagos para completar el 100% de los importes de los servicios contratados, éstos deberán realizarse como máximo 15 días antes de la salida o cuando lo solicite Viajes Quetzal. Para ello se pondrán en contacto indicándole la forma de pago, normalmente mediante transferencia bancaria. El incumplimiento del pago por parte del cliente en la fecha indicada y con las condiciones requeridas podrá provocar la cancelación inmediata de los servicios contratados, aplicándose los gastos y penalizaciones que se refieren en la cláusula de desistimiento del consumidor de las condiciones generales.

### **¿Cómo recibo la documentación?**

Le comunicaremos por teléfono o e-mail el modo y el plazo de recepción de la documentación. Esto dependerá de las condiciones de pago y de los servicios contratados ya que en ocasiones la documentación será un simple bono de confirmación y en otras consistirá en un estuche con billetes de avión, bonos de hotel, guía de viaje, etc.

### **¿Qué ocurre si la reserva se queda pendiente de confirmación de algún servicio?**

Lo normal es que los servicios pendientes resulten confirmados. Normalmente esto puede ocurrir con hoteles con los que no es posible conocer la ocupación en línea. Nosotros le informaremos puntualmente del estado de su reserva.

### **¿Qué ocurre si finalmente algún servicio no está disponible?**

Buscaremos la mejor alternativa que se adecue siempre a sus gustos y necesidades. En todo caso tendrá la opción de pedir la cancelación de la solicitud y la devolución del importe cargado descontando los gastos de gestión.

### **¿Puede haber algún cambio en el precio del servicio contratado?**

Viajes Quetzal solo podrá revisar el precio, al alza o a la baja, siempre que dicha revisión se produzca antes de los 20 días previos a la salida. Dicha revisión solo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones: de los tipos de cambio aplicados al viaje organizado; del precio de los transportes comprendidos en el viaje, incluido el coste de carburante; de las tasas e impuestos relativos a determinados servicios; a las variaciones de cualquier otra clase que la organizadora alegue y queden dentro del marco de la ley.

### **¿Qué son las tasas?**

Son impuestos que imponen los aeropuertos, puertos, etc. totalmente ajenos a Viajes Quetzal y que dependen del lugar de destino, escalas, etc.

### **¿Puedo hacer cambios o cancelaciones de mi estancia de hotel o viaje combinado?**

Los cambios deberán ser comunicados por escrito cuanto antes a Viajes Quetzal. Nosotros le informaremos de las posibilidades de realizar el cambio solicitado según el servicio del que se trate.

Las reservas podrán cancelarse en cualquier momento por el cliente. No obstante, se deberá abonar una penalización en función del tiempo que falte para la salida. En todos los casos, el cliente asumirá los gastos de gestión y anulación que produzcan los cambios o cancelaciones.

### **¿Qué documentación es necesaria para viajar?**

Sugerimos visitar la página Web del Ministerio de Asuntos Exteriores ([www.mae.es](http://www.mae.es) ó *Recomendaciones en Enlaces de interés*) donde obtener información actualizada. Es responsabilidad del viajero cumplir con las formalidades de entrada en cada país (visados, vacunas...).

### ¿Qué ocurre si se producen modificaciones en los horarios de los vuelos?

Aunque no es usual, en ocasiones las compañías aéreas modifican los horarios de sus vuelos. Especialmente se puede producir si éstos son chárter (por ejemplo en las ofertas más agresivas). Viajes Quetzal informará de los posibles cambios que se produzcan pero no es responsable de ellos. Viajes Quetzal actúa exclusivamente como intermediario entre la Mayorista y el usuario, limitando su responsabilidad frente al usuario final a la establecida por ley para las Agencias Minoristas.

### ¿Existen seguros de cancelación y asistencia en viaje?

Sí, Viajes Quetzal recomienda la contratación de este tipo de seguros para la plena cobertura de contingencias y la tranquilidad del viajero por un precio que merece la pena.

### ¿Cómo puedo registrar un usuario en el caso de que mi empresa o colectivo tenga un acuerdo con Viajes Quetzal?

Para conseguir un usuario y una clave tan solo es necesario contactar con Viajes Quetzal por teléfono o correo electrónico e identificarse como miembro o empleado del colectivo, asociación o empresa de la que se trate. Una vez insertado el usuario y la clave disfrutará de los descuentos, que se aplicarán en la pantalla final de confirmación de los servicios seleccionados y aceptación del presupuesto.



	<h1>Viajes Quetzal</h1>	
<p>C/ Aquitania, 25 - C 28032 MADRID Teléfono 91 313 55 84 Fax 91 313 12 98</p>		<p>CIF: B-83933416</p>