

# Términos y Condiciones del Japan Rail Pass

Al comprar el Japan Rail Pass usted conoce y acepta las siguientes condiciones:

## **1 Pedido, entrega y canje del Japan Rail Pass**

### **1.1 Pasos para realizar el pedido**

- Selecciona el número y tipo de Japan Rail Pass que necesita.
- Rellena correctamente los datos de los pasajeros, con todos los nombres y apellidos completos, así como la nacionalidad, tal y como figura en el pasaporte. Indica también la fecha prevista de viaje a Japón, y marca la casilla aceptando las "Condiciones de uso".
- Indica la dirección de entrega y de facturación (en caso de que no coincidan)
- Reconfirma todos los datos de tu pedido
- Si los datos introducidos son correctos, continúa pinchando en "Proceder al pago".
- Una vez realizado el pago con éxito, recibirás la confirmación de la compra por email.

### **1.2 Datos del proveedor del servicio**

Nombre del proveedor del servicio: Travel Plaza Netherlands B.V. (Japanspecialist)  
Sede social del proveedor: TOO Amsterdam Millennium Tower Radarweg 29A/B, planta 12,  
Oficina 1209, 1043 Amsterdam, Países Bajos  
Número de registro de la empresa: 33249941  
Email: [jrp@japanspecialist.com](mailto:jrp@japanspecialist.com)

### **1.3 Cómo realizar el pago**

Japanspecialist utiliza Stripe como gestor de pagos. Para permitir que Stripe verifique y procese el pago, es necesario proporcionar cierta información personal a Stripe (incluyendo su nombre, detalles financieros, dirección de facturación y número de teléfono). Puedes encontrar más información aquí: <https://stripe.com/payment-terms/legal>

Al realizar la compra, los pagos con tarjeta de crédito o débito se procesan inmediatamente a través de Stripe mediante un enlace seguro. Japanspecialist no guarda ninguna información de tu tarjeta.

Stripe sólo utilizará la información personal con el fin de procesar los pagos, y siempre de acuerdo y aplicando las leyes de protección de datos vigentes.

Durante todo el proceso de compra se mostrarán los precios, los cuales incluyen impuestos aplicables y cargos incurridos por Japanspecialist por el uso de tarjetas de débito o crédito, a menos que se indique lo contrario. Dependiendo del emisor de la tarjeta de crédito o débito es posible que haya cargos adicionales que no figuran en el precio anunciado.

El pago puede realizarse mediante tarjeta de crédito o débito, o e-wallet (estos métodos pueden variar según el país desde donde se hace el pedido). En todos los casos, Japanspecialist trata el pago como una confirmación de que usted es la persona autorizada para utilizar esa tarjeta de crédito o débito, y que es mayor de 18 años.

Tras realizarse el proceso de pago con éxito, te enviaremos un mail de confirmación.

#### **1.4 Exchange Order**

Una vez confirmado el pago, Travel Plaza Netherlands B.V. emite un bono llamado "Exchange Order" canjeable en Japón por el Japan Rail Pass en sí. Aquí puede conocer los lugares de canje: <https://japanrailpass.net/en/exchange.html>

Tenga en cuenta que el Exchange Order es un bono físico en papel que deberá llevar a Japón, no es posible obtener una copia digital. En caso de que se olvide de llevar el bono original a Japón, no será posible hacer el canje de su Japan Rail Pass.

Si la dirección de envío está dentro de la UE o Reino Unido, recibirá su Exchange Order en un plazo de 1 a 3 días hábiles. Si su pedido se envía a otros países, el plazo de entrega puede variar. Nuestros días laborables son de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 (CET). Durante los periodos de vacaciones la entrega puede tardar más. Es importante tener en cuenta que si realiza el pedido de su Japan Rail Pass durante el fin de semana, procesaremos su pedido el siguiente día laborable.

#### **1.5 Envío**

Para una entrega rápida y segura, Japanspecialist ha contratado los servicios de la mensajería de UPS. Tras realizar su pedido, recibirá un correo electrónico con su número de seguimiento con el que podrá ver el progreso del envío en cualquier momento.

Los gastos de envío son asumidos por el cliente, tal y como se indica en la página web en el momento de la compra.

En caso de que desee realizar un pedido de última hora (por ejemplo, si desea realizar su pedido de Japan Rail Pass dentro de los 5 días anteriores a la fecha de viaje) envíenos un correo electrónico a [jrp@japanspecialist.com](mailto:jrp@japanspecialist.com) y nos pondremos en contacto contigo para ofrecerte opciones de entrega urgentes. Los gastos de envío pueden ser mayores debido a la urgencia de la entrega.

#### **1.6 Canje del Japan Rail Pass**

No está permitido viajar con el Exchange Order antes de realizar el canje.

El Exchange Order debe ser canjeado en Japón por el Japan Rail Pass en un plazo máximo de 3 meses.

En nuestra sección "Japan Rail Pass" y "Preguntas Frecuentes" podrá encontrar toda la información relacionada con el uso adecuado del Japan Rail Pass. Japanspecialist no se hace responsable de los problemas surgidos por no haber consultado la información ofrecida y/o el uso inadecuado de ella.

Los nombres completos deben figurar en el Exchange Order EXACTAMENTE igual que en el pasaporte del viajero. Si el nombre difiere, la empresa Japan Railways Group puede negarse a canjear el bono. Japanspecialist no se hace responsable de los problemas derivados de los datos incorrectos indicados.

## **2 Condiciones de uso del Japan Rail Pass**

- El Exchange Order y el Japan Rail Pass son intransferibles.
- El titular del Japan Rail Pass debe llevar consigo el pasaporte durante todo el viaje y mostrarlo cada vez que se le solicite.
- No se puede reembolsar un Exchange Order que ya ha sido canjeado
- No se puede reembolsar el Japan Rail Pass debido a retrasos/cancelaciones de los trenes o vuelos.
- No se puede reembolsar el Japan Rail Pass si el bono ha sido robado o se ha perdido.
- Si has comprado un pase de clase turista (Ordinary) pero quieres viajar en clase Preferente (Green), necesitarás pagar un suplemento para ese trayecto en cualquier oficina de Japan Rail Pass.
- Si ha comprado un Japan Rail Pass en primera clase (Green) y desea usar un compartimiento para dormir, deberá abonar un suplemento por este servicio.
- En caso de haber comprado un pase en clase primera (Green), ten en cuenta que no procederá ningún reembolso en caso de viajes en clase turista (Ordinary).

## **3 Anular un pedido, solicitar una modificación o presentar una reclamación**

Debido a la rapidez del proceso de pago, no es posible anularlo una vez se ha completado la compra.

### Solicitar una modificación / anulación

Es posible anular el pedido y obtener el reembolso siempre y cuando el Japan Rail Pass no haya sido utilizado. Se aplicará un gasto administrativo del 15% por cada pase. Por favor, anula el documento escribiendo con bolígrafo la palabra "VOID" en cada Exchange Order y haz una foto de cada uno de ellos. Envía la foto al email [jrp@japanspecialist.com](mailto:jrp@japanspecialist.com). Una vez recibamos tu solicitud, procederemos al reembolso en la misma tarjeta utilizada durante la compra en un plazo de 7 días hábiles.

Ponte en contacto con nosotros en caso de que retrases tu fecha de viaje más de 90 días desde la fecha de emisión del pase. Por favor, anula el documento escribiendo con bolígrafo la palabra "VOID" en cada Exchange Order y haz una foto de cada uno de ellos. Envía la foto al email [jrp@japanspecialist.com](mailto:jrp@japanspecialist.com) indicando las nuevas fechas de uso. Se aplicará una tasa administrativa de 25€ por pedido más los gastos de envío que procedan. El envío se realizará de la misma forma que el pedido inicial.

Es posible realizar un cambio de nombre siempre y cuando no se haya canjeado el Japan Rail Pass. En este caso, anula el documento escribiendo con bolígrafo la palabra "VOID" en cada Exchange Order y haz una foto de cada uno de ellos. Envía la foto al email [jrp@japanspecialist.com](mailto:jrp@japanspecialist.com) indicando el nuevo nombre. Se aplicará una tasa administrativa de 25€ por pedido más los gastos de envío que procedan. El envío se realizará de la misma forma que el pedido inicial. Por favor recuerda que será indispensable que los nombres coincidan exactamente con los indicados en el pasaporte para realizar el canje del Exchange Order.

Japanspecialist sólo acepta reclamaciones por escrito y enviadas a [jrp@japanspecialist.com](mailto:jrp@japanspecialist.com). La persona que presente la reclamación deberá adjuntar la identificación de la confirmación recibida en el momento del pedido.

#### **4. Tratamiento de los datos facilitados por el cliente**

La protección de sus datos personales es de suma importancia para Travel Plaza Netherlands B.V. y sus socios. La recopilación y el tratamiento de los datos personales necesarios durante el uso de nuestro sitio web cumplen con la normativa de protección de datos aplicable. Para obtener más información, consulte la nuestra Política de privacidad.

Tratamos sus datos de forma confidencial y no los transmitimos a terceros a menos que sea imprescindible para el cumplimiento del contrato (por ejemplo, correos, servicio de mensajería). Nuestros empleados, socios y proveedores de servicios también están obligados a la confidencialidad.

Las condiciones indicadas en esta página se ajustan a la normativa de transporte de pasajeros del Japan Railways Group y a la legislación japonesa.

#### **5 Responsabilidad**

En la máxima medida permitida por la ley y sin perjuicio de los derechos y restricciones obligatorios impuestos por la ley de su país de residencia, Japanspecialist no asume ninguna responsabilidad en relación con lo siguiente:

- Cualquier interrupción en la web de Japanspecialist debido a circunstancias que escapen de nuestro control
- Daños o pérdidas resultantes de actos u omisiones de Japan Railways Group, incluidos, entre otros, retrasos y otras interrupciones en el tráfico de trenes en Japón
- Cualquier otra forma de daño o pérdida resultante de cualquier causa que no sea un incumplimiento por parte de Japanspecialist, incluidos, entre otros, daños o pérdidas causados por el uso incorrecto o ilegal del Japan Rail Pass.

En cualquier caso, se excluye la responsabilidad por daños indirectos, a menos que estos daños sean resultado demostrable de dolo o negligencia grave por parte de Japanspecialist.

#### **6 Ley aplicable y disputas**

La relación legal entre usted y Japanspecialist, incluido el contenido de estos términos y condiciones, se regirá, interpretará y ejecutará de acuerdo con la ley holandesa, con exclusión de la aplicabilidad de la Convención de 1980 sobre Contratos para la Venta Internacional de Mercaderías. Esta elección de ley no afectará ningún derecho legal específico del consumidor que pueda tener según la ley de su país de residencia.

En caso de litigio entre las partes, tiene derecho a iniciar acciones legales contra nosotros ante el tribunal competente de Ámsterdam o ante el tribunal competente de su país de residencia. El derecho anterior se entiende sin perjuicio de cualquier derecho legal específico del consumidor que pueda tener según la ley de su país de residencia.