

# ■ Condiciones Generales y Notas de Interés

## 1.- El precio incluye:

1.1.- Alojamiento en hoteles del Producto elegido, que se citan en cada itinerario, o, en su caso, los de la relación complementaria y entregada al cliente; en habitaciones con baño o ducha. Los clientes que deseen alojarse en habitaciones individuales o de categoría superior a la estándar del hotel, tales como habitaciones Ejecutivas, Suites etc deberán de abonar el suplemento correspondiente a ese servicio.

Nota: Estancias coincidentes con ferias, congresos y eventos especiales: Debido a la magnitud de estos Congresos o acontecimientos y a los bloqueos hoteleros efectuados por parte de las entidades organizadoras, al cierre de la edición de este folleto no podemos garantizar que el alojamiento en las ciudades y fechas que se detallan en nuestro "Calendario de Ferias y Eventos" coincidan con el hotel previsto o los alternativos mencionados, pudiendo darse el caso de que la estancia fuera en el exterior. Está a su disposición el Calendario de Eventos para cada ciudad.

1.2.- Los alimentos que se indican en cada programa, se entenderán así: Por media pensión la inclusión del desayuno continental, almuerzo o cena; por pensión completa la inclusión del desayuno continental, almuerzo y cena. Otro tipo de desayunos como americano, inglés, israelí, etc. está incluido única y exclusivamente en los programas que así claramente está indicado.

1.3.- Todos los alimentos incluidos en cada uno de los programas, han sido contratados con los hoteles o restaurantes de forma grupal y con un menú fijo, debiendo por lo tanto realizarse dentro de los horarios y tipo de Menú seleccionado en cada caso. No incluyen bebidas de ninguna clase.

1.4.- Traslados de llegada y salida en cada ciudad, cuando así concreta y específicamente se indica, efectuándose los mismos en autocar privado, coche privado o taxi, según proceda. Los mismos se prestarán, únicamente, desde los aeropuertos principales de cada ciudad, publicada como inicio y fin de nuestros itinerarios en este folleto (está a su disposición listado completo de aeropuertos principales de cada ciudad). En los casos en que Ud. tenga noches adicionales en estas ciudades, las mismas estén reservadas con Special Tours y confirmadas en el mismo hotel del grupo, los traslados se prestarán sin coste adicional, mismo caso si se trata de un descuento de noches, por lo que si se cambia el día de llegada o salida no cumpliendo dichas condiciones no se proporcionarán los traslados a menos que se abone el suplemento que corresponda en cada caso, y previa solicitud por parte del cliente. Para la prestación de estos servicios, es fundamental que Special Tours haya recibido al menos 5 días hábiles antes del inicio de los servicios. La información de los vuelos definitivos, tanto en el que los pasajeros lleguen desde el país de origen a la ciudad de destino de inicio del viaje como en los que regresan al país de origen desde la ciudad del destino de finalización del viaje. Es responsabilidad única del agente de viajes que la información cargada para los vuelos en el Sistema SIGO sea la correcta para la prestación sin incidencia del servicio de traslado. A fin de evitar un improbable descuento con nuestro transferista ajeno a nuestra gestión, el cliente se deberá de comunicar obligatoriamente en ese mismo momento con el servicio de asistencia telefónico 24 horas que a tal fin existe y cuyo número se le ha facilitado.

1.5.- Visitas y excursiones indicadas en cada itinerario con guías locales de habla hispana o en casos eventuales multi-lingües, incluyendo las entradas que en cada caso se indican.

1.6.- En destino la transportación terrestre en autocar o microbús, dependiendo del número definitivo de participantes en cada salida, con asientos reclinables y aire forzado, entendiéndose que durante la temporada de verano y para mayor confort de los clientes, los autocares dispondrán de aire acondicionado, así como de calefacción durante la temporada de invierno. En caso de viajar con niños ver apartado 3.4 de estas Condiciones Generales.

1.7.- En los circuitos en autocar de programación regular, se incluirá durante todos los días excepto el primer y último del itinerario, días intermedios que incluya transporte aéreo, o días extras, la asistencia de un guía correo especialista de habla hispana o en casos eventuales multilingües, para que asista al grupo durante el recorrido, siempre y cuando se cuente con la participación mínima de 20 personas en el recorrido a realizar. En el improbable caso de no llegar a ese número de participantes se podrá facilitar facultativamente la asistencia de un guía correo acompañante o en su defecto se utilizarán los servicios, de un chofer-guía especialista en el recorrido de que se trate. La asistencia del guía correo acompañante se inicia a la mañana siguiente a su incorporación junto con los servicios del autocar, a la salida de la ciudad donde se inicie el circuito/programa, pudiéndose dar el caso de que no tenga asistencia de guía durante la estancia en la primera y última ciudad de su circuito tal cual publicado.

1.8.- Colaboración en el traslado interno de una pieza de equipaje, perfectamente cerrada, de tamaño medio por persona en hoteles, siempre que este servicio esté explícitamente incluido en el programa. Las piezas extras de equipajes deberán ser liquidadas directamente por cada cliente a nuestro guía acompañante u oficina local, quien comprobará y calculará el excedente de acuerdo con las tarifas que estén en vigor en cada lugar donde haya que prestar este servicio. Eventualmente y por razones técnicas en algunos programas o ciudades concretas que por logística no puedan prestar el servicio, no está incluido este servicio de manejo de equipajes. Por tanto, recomendamos la comprobación en el folleto de que las ciudades a visitar no se encuentran exceptuadas de este servicio.

1.9.- Transportación aérea con boletos de avión clase turística, exclusivamente en los trayectos intermedios en el destino en los programas que así claramente se menciona este tipo de transporte, correspondientes a las rutas especificadas en cada caso. La no mención explícita de su inclusión, indica su exclusión. Los precios de los tramos aéreos estarán sujetos

a confirmación de acuerdo con la clase de reserva y serán informados en el acto de Confirmación de los Servicios. Se incluye en el precio del billete la franquicia de equipaje habitual que contempla cada línea aérea, que en tramos de medio radio habitualmente es de 20 kilos por pasajero, existiendo determinadas compañías como MyAir (81) y otras con franquicias menores de 15 kilos por persona habitualmente y una de equipaje. El transporte aéreo tanto del país de origen al destino y el de regreso al país de origen no se encuentran incluidos en el precio de los servicios de Special Tours.

1.10.- Los boletos de ferry, barco o ferrocarril que concreta y específicamente se indica en cada caso.

1.11.- Los itinerarios contenidos en este catálogo llevan incorporado, sin coste adicional, un seguro básico de viaje con la aseguradora ASTES, con las garantías y condiciones que figuran en la póliza nº 1.303 que se puede consultar en la página web [www.specialtours.com](http://www.specialtours.com).

## 2.- El precio no incluye:

2.1.- Ningún billete de avión en el primer y último día del viaje, ni para su desplazamiento desde su ciudad de origen a la ciudad de inicio del viaje en destino ni para su desplazamiento el último día del viaje desde la ciudad en que el viaje finalice hasta la ciudad de origen o destino que tenga.

2.2.- Visados, tasas de aeropuerto, y/o tasas de entrada y salida, sillas para transporte de niños (ver apartado 3.4 de estas condiciones), suplementos por combustibles, gastos de gestión, gastos de emisión, certificados de vacunación, "extras" tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales -ni siquiera en el producto Todo Incluido, ni en los supuestos de pensión completa o media pensión, salvo que expresamente se pacte en el contrato algo diferente-, lavado y planchado de ropa, mini bar, teléfono ni ningún servicio de hotel opcional y, en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado anterior o no conste específicamente detallado en el programa/oferta, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo. Es habitual que algunos hoteles soliciten tarjetas de crédito o fianza para hacer uso de determinados servicios, como teléfono o mini bar.

2.3.- En el caso de que la reserva tenga inicio o fin en ciudades del recorrido diferentes a las publicadas como Inicio o Fin, o bien se trate de estaciones, puertos o aeropuertos secundarios; los traslados serán cobrados a la tarifa vigente en el momento de la reserva en la ciudad indicada. Salvo otra especificación textual en el itinerario.

2.4.- Las visitas que figuran en los programas como opcionales no se encuentran incluidas en el precio y no forman parte del contrato. Su publicación en el folleto tiene mero carácter informativo, sin que tal información constituya por sí misma expectativa de derecho alguno sobre esta clase de excursiones y requerirán un mínimo de 20 personas para su realización, debiendo ser solicitadas previamente por quien tenga interés en realizarlas y pudiendo ser ofrecidas al consumidor en el lugar de destino con sus condiciones específicas, no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas. El usuario que desee abonar su importe en su país de origen podrá hacerlo realizando una pre-reserva al contratar el viaje, que se encontrará condicionada a que las visitas opcionales pre-reservadas sean contratadas por el mínimo de personas requeridas para su realización, de forma que si no se pudiera realizar el consumidor solo tendrá derecho al reembolso de las cantidades abonadas por la visita opcional pre-reservada que no se hubiera realizado.

2.5.- Cuando los clientes deseen suplementos, tales como habitaciones individuales, etc., en el caso de que por cualquier circunstancia los proveedores de servicios, no puedan facilitar dicha comodidad, la única obligación por parte del organizador consiste en reembolsar la parte proporcional pagada correspondiente a dicho servicio, sin que exista derecho a ninguna otra reclamación por parte del cliente. Dicha regla se aplicará también en el caso de que, por cualquier causa, algún hotel no facilitara baño o ducha privados.

2.6.- En general, cualquier otro concepto no especificado concretamente en el apartado 1.

## 3.- Precios especiales y condiciones para niños:

3.1.- No se facturará cargo alguno por aquellos niños menores de dos años de edad que viajen acompañados por dos adultos (máximo de un niño por dos adultos), siempre y cuando no ocupen una plaza en el autocar, y se alojen en la misma habitación que los adultos. Serán por cuenta de los adultos acompañantes todos los gastos que el niño origine en los hoteles, restaurantes, etc., debiendo liquidar los mismos directamente en cada lugar que se los reclamen.

3.2.- Para niños mayores de 2 años de edad y menor de 12 años acompañados siempre de 2 adultos y compartiendo la misma habitación, efectuaremos una reducción del 15 por ciento sobre el costo del programa, aplicable única y exclusivamente al niño. En lo relativo a pasajes aéreos, de ferrocarril, barco, etc., se aplicarán las normas que rijan en cada caso por parte de cada una de las compañías.

3.3.- Para la concesión de estas condiciones especiales, deberá figurar claramente en el pedido la solicitud de las mismas, así como efectuarse con más de quince días de antelación al inicio del tour o programa, indicando la edad del niño, debiéndose justificar dicha edad al inicio de los servicios. Caso de que los datos del niño, en cuanto a su edad, no coincidan en la realidad con lo solicitado, serán los adultos acompañantes los responsables de liquidar la diferencia que proceda al inicio de los servicios. En cualquier caso, será igualmente responsabilidad de los padres o persona legalmente a cargo, cualquier tipo de gasto generado por el menor a Special Tours y resto de proveedores, incluyendo líneas aéreas,

navieras, compañías ferroviarias, hoteles, restaurantes y otros. Se facilita a Special Tours para la comprobación de la edad del niño.

3.4.- En ningún caso en el precio del viaje se encuentra incluido ningún dispositivo de retención para niños (sillas o asientos infantiles/cunas), el cual es obligatorio utilizar para que los niños puedan viajar en autocar en los distintos países de destino de este catálogo, siendo responsabilidad de las personas adultas que vaya a viajar con los niños que porten con ellos un dispositivo homologado y adecuado al peso del menor de edad (sillas o asientos infantiles/cunas) para el transporte de los mismos en el vehículo que realice el servicio.

3.5.- Todos los menores de edad, se les aplique o no un precio especial, tendrán que ir acompañados al menos por un adulto, En cualquier caso, queda limitado el número de niños que participen en el tour/programa, por lo que dependerá su confirmación de las inscripciones existentes en el momento de la solicitud.

## 4.- Modificaciones

4.1.- El organizador se reserva la posibilidad de realizar cambios en la información de los programas u ofertas contenidas en el folleto, incluido el precio, antes de la celebración del contrato. Las variaciones que se produzcan y/o erratas que se detecten tras la publicación de este folleto aparecerán publicadas en la página web [www.specialtours.com](http://www.specialtours.com) la cual se actualizará regularmente y sin previo aviso.

4.2.- Si el Organizador no puede ofrecer el viaje solicitado y ofrece al consumidor la realización de un viaje análogo u otro distinto, salvo que se indique expresamente lo contrario, se entenderá que mantiene esa oferta durante 72 horas. Si el consumidor acepta la oferta dentro de ese plazo o del que expresamente se haya establecido, la entrega a cuenta se aplicará al viaje ofrecido.

## 5.- Equipaje u objetos personales

5.1.- En los viajes en autocar, se transportará gratuitamente una pieza de equipaje de tamaño medio, con un peso máximo de 30 kilos por persona. Es responsabilidad exclusiva del viajero la eficacia y fiabilidad de los mecanismos de cierre de dicha pieza. El exceso de equipaje se aceptará siempre y cuando la capacidad de carga del vehículo lo permita. Habrá de abonarse al guía o chófer del autobús la diferencia de precio correspondiente al exceso de equipaje, quedando, en todo caso, a salvo el interés general de los pasajeros, su confort y la seguridad del transporte, para ser o no aceptado tal exceso de equipaje por el guía correo, chófer o persona responsable.

5.2.- El equipaje y demás enseres personales no son objeto de Contrato de Viaje, entendiéndose a todos los efectos que el viajero los conserva siempre consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo o del hotel en que sean colocados, y que son transportados por el viajero por su cuenta y riesgo, sin que el Operador pueda ser obligado a responder contractual o extracontractualmente por la pérdida o daños que puedan sufrir por cualquier causa. Se recomienda a todos los clientes que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y manejo de sus equipajes y necesariamente tendrán que realizar la oportuna reclamación a las compañías transportistas o al hotel en el momento de observar alguna deficiencia, daño o desaparición de sus enseres.

5.3.- En el caso de pérdida o extravío de alguna pieza de equipaje o demás enseres, será responsabilidad única y exclusiva del pasajero informar de inmediato a las autoridades competentes del país donde ha acontecido el hecho, mediante denuncia policial y presentación obligatoria e in-situ de una reclamación formal por escrito cumplimentando la correspondiente Hoja de Reclamación Oficial frente a los prestatarios finales (hoteles que presten servicio de maleteros o custodia de equipajes, restaurantes, cruceros, etc.). El pasajero igualmente declara conocer las cuantías, limitaciones y coberturas por el riesgo de hurto que incluye el Seguro Básico de Asistencia incluido en el precio de venta, habiéndosele ofrecido, como reconozco, otros seguros o ampliar las coberturas a su riesgo y las pertenencias que porte con antelación a su viaje.

## 6.- Validez

6.1.- Este folleto es válido para las salidas publicadas correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de Abril 2019 hasta el 31 de Marzo 2020. En otros casos su validez, y por tanto, la aplicación de estas condiciones, están comprendidas entre las fechas de inicio del primer y fin del último servicio.

6.2.- Todos los precios de los programas incluidos en este folleto están basados en tarifas y cambio de moneda vigentes a la fecha indicada de edición del mismo, quedando, por tanto, sujetos a modificaciones por cambios que se puedan producir en las diferentes tarifas y cambios de monedas que hayan ocurrido con posterioridad a las fechas dichas, y sin que medie aviso previo.

6.3.- En periodos de Navidad, Año Nuevo, Ferias, o eventos especiales, los proveedores se reservan el derecho a modificar las tarifas en función de la disponibilidad, lo que será informado en cada reserva en concreto.

## 7.- Notas de interés

7.1.- Todos los usuarios, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente según las leyes del país o países que se visitan. Será por cuenta y de responsabilidad de los mismos, cuando los viajes así lo requieran, la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc. Caso de ser rechazada la concesión de visados, por causas particulares del usuario, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, la Agencia declina toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo por cuenta del cliente cualquier gasto que se origine, apli-

cándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de anulaciones o desistimiento voluntario de servicios. Se recuerda igualmente a todos los usuarios que deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados, a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse. Los menores de 18 años además de su pasaporte deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad. Serán por cuenta y riesgo del consumidor todos los gastos que por estas omisiones se originen. A efectos de evitar disfunciones en los requerimientos de visado, resulta necesario que el viajero comunique por escrito a la Agencia de Viajes los datos correspondientes. Todos los pasajeros deberán llevar su documentación en regla, siendo de su total responsabilidad los problemas e inconvenientes que pudieran surgir por el incumplimiento de esta norma. No es considerado "anulación por fuerza mayor" la interrupción o no presentación de circuito por este motivo u otros originados como consecuencia de la denegación de paso en alguna frontera a algún país. Recomendamos verificar en el ministerio de Asuntos exteriores de su país la información actualizada o bien en el Consulado-Embajada que preste el servicio a su nacionalidad. Queremos advertir que con frecuencia las autoridades fronterizas deniegan el paso a pasajeros que consideran que adquirieron su viaje con fines diferentes a los turísticos. Special Tours no realizará gestión ni reintegro alguno de servicios, en estos casos.

**7.2.-** Es responsabilidad del pasajero las gestiones necesarias con las compañías aéreas para la reconfirmación de sus reservas y asientos, así como la de cualquier modificación de horarios que esta (la vía aérea) pudiera llegar a plantear, debiendo de hacernos llegar con la mayor celeridad la información oportuna para poder prestar correctamente los servicios de traslados y demás incluidos en su viaje. Para ello ponemos a su disposición nuestro Teléfono de Atención al Pasajero 24 Horas que se les ha facilitado, siendo necesario un tiempo mínimo razonable para la puesta en conocimiento del proveedor final y que el servicio se pueda llevar a cabo en el nuevo horario de operación de la Compañía Aérea. Cualquier inconveniente en este sentido por cambio de operatividad de última hora de las Cías Aéreas deberá ser reclamado a estas empresas directamente.

**7.3.-** En general, la hora prevista de entrega de habitaciones de los hoteles a los pasajeros/clientes es a partir de las 14.00 horas, pudiéndose dar el caso de que, aunque el cliente llegue con anterioridad al hotel, no se le pueda facilitar la habitación hasta esa hora. Por otro lado, el cliente deberá dejar libre su habitación el día de su salida antes de las 12.00 horas o, caso contrario, se verá obligado a pagar el correspondiente suplemento por utilización de la habitación fuera del límite establecido si el Establecimiento se lo exigiera y así se lo permitiera.

**7.4.-** Habitaciones triples: debido a las enormes complicaciones con algunos hoteles y su imparable tendencia hacia únicamente habitaciones dobles; en una mayor parte de hoteles este tipo de acomodación será en una habitación doble convencional con una cama supletoria o catre, de tipo turco, plegable o en sofás cama, motivo por el que se establece un precio reducido para la tercera persona.

**7.5.-** Aire Acondicionado en hoteles y transportes: al igual que otros aspectos de un viaje, está sujeto a las prácticas y costumbres de cada lugar y puede diferir mucho con los hábitos en su país de origen. Algunos hoteles, incluso de 5 estrellas, acostumbran a no tener disponible el aire acondicionado, mismo que cada habitación tenga un control individual, normalmente entre los meses de invierno de Noviembre a Marzo. También consideramos importante que conozca que muchos establecimientos, aún teniendo aire acondicionado este tal vez no tenga la potencia o se programe a la temperatura tan baja como usted pueda esperar o sea su costumbre.

**7.6.-** Hotelaría en Escandinavia: Una característica de la hotelaría en Escandinavia, es la existencia de las llamadas "habitaciones combi", consistentes en una cama de uso individual más un sofá-cama convertible, perfectamente comfortable. Esto es debido a que algunos hoteles dedican su actividad durante nueve meses al año al cliente individual de negocios, pues la temporada turística es muy corta. Por tanto, en algunos establecimientos, la habitación doble podría ser una "combi", no habiendo tenido en cuenta dicha circunstancia al conceder la categoría.

**7.7.-** Algunos hoteles pueden exigir de forma obligatoria la contratación de Cenas de Gala de Nochebuena y Nochevieja. Este dato, junto con el suplemento correspondiente a este servicio, se informará en el momento de realizar la reserva en firme.

**7.8.-** Servicios. Alimienticos en función del horario de llegada de su vuelo: En los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 19 horas, el primer servicio del hotel será el alojamiento.

**7.9.-** No Puntualidad: Serán de responsabilidad exclusiva del pasajero los problemas, pérdida de servicios, o consecuencias económicas derivadas de la no presentación a la hora establecida en el punto señalado, tanto al inicio de un programa como durante el desarrollo del mismo.

**7.10.-** El Operador queda facultado para solicitar el abandono obligatorio de los pasajeros que no se comporten de forma adecuada y con evidente riesgo de molestia para el resto de las personas que viajen, siendo la única obligación del Operador el reintegro total de los servicios, que no sean utilizados por los clientes, una vez deducidos los gastos adicionales que pudieran originarse.

**7.11.-** Procedimientos de Inscripción: No podrá considerarse ninguna reserva efectuada ni solicitada mientras no exista una confirmación escrita de Special Tours. A su vez el mayorista-distribuidor local en cada destino no podrá considerar una plaza solicitada si no ha existido una entrega a cuenta previamente de la agencia minorista vendedora. El importe de dicha entrega será el que fije la normativa del país de residencia del cliente o en su defecto el mayorista-distribuidor local; en cualquier caso siempre

tendrá que ser suficiente para cubrir los posibles gastos que se deriven de la anulación por parte del cliente del viaje solicitado.

**7.12.-** En el caso de que, en alguna de las salidas de los programas comprendidas en este folleto, no se llegara al mínimo de participantes establecido en cada programa o, por causa de fuerza mayor, los Operadores se vieran obligados a cancelar esta salida, los clientes inscritos en ese momento no tendrán más derecho que el reembolso de la cantidad abonada hasta ese momento. Igualmente en algunas de las salidas podría darse el caso que al no cubrir el mínimo de participantes, el operador se reservara el derecho a ofrecer fecha próxima alternativa en salida regular, o bien cobrar un suplemento para realizar la operación en forma privada.

## 8.- Anulaciones

**8.1.-** Todas las cancelaciones recibidas al menos con diez días de antelación al inicio de los servicios, no sufrirán cargo alguno, excepto en el supuesto 8.2.5.

**8.2.-** Las cancelaciones que se reciban con posterioridad a aquella fecha, a parte de los correspondientes naturales gastos de gestión y anulación que se facturaran a razón de 100 Doll. USA Netos (cien US dólares) por persona para cada solicitud cancelada, sufrirán un cargo de acuerdo a la siguiente escala:

8.2.1) Entre 9 y 6 días el 20 por 100 del valor total de lo contratado.

8.2.2) Entre 5 y 3 días el 30 por 100 del valor total de lo contratado.

8.2.3) Con 2 días de antelación el 40 por 100 del valor total de lo contratado.

8.2.4) La no presentación el día del inicio, o cancelación un día antes, supondrán el 100 por 100 de gastos de cancelación, además se facturará cualquier gasto o cargo adicional que se pueda producir.

8.2.5) Independientemente de lo antes expuesto, en los circuitos que incluyen billetes de avión, cruceros, billetes de tren, ferrys, o cualquier otro servicio que dentro de sus propias Condiciones Generales impliquen unas diferentes a las dichas en este punto no se aplicarán las condiciones antes mencionadas, sino las aplicables en cada caso, facturando el Operador aquellos gastos, que por cancelación o modificación, pueda recibir por parte de los Operadores, hoteles o prestatarios del servicio. Adicionalmente determinados itinerarios pueden tener gastos de cancelación que cambien en función de la temporada o fecha concreta de solicitud. Los mismos figurarán de forma ACTUALIZADA en nuestra página web, en el apartado GASTOS DE CANCELACIÓN dentro de cada itinerario. Adicionalmente esa información estará detallada, precisa y a su disposición al solicitar la reserva.

**8.3.-** Todos los servicios, no tomados o cancelados voluntariamente por los clientes durante su itinerario no serán reembolsados.

## 9.- Pagos

**9.1.-** Todos los servicios, solicitados deberán ser pagados en su totalidad, al menos con diez días de antelación al inicio de los mismos, pudiendo, en último caso, admitirse, previa solicitud y confirmación al respecto por parte del Operador, el pago a la llegada de los clientes como último plazo. El no cumplimiento de este IMPORTANTÍSIMO requisito faculta totalmente al Operador a la no aceptación del pasajero en el momento de su presentación, o su aceptación por un breve e improrrogable plazo de tiempo, al que denominamos como ÚLTIMA CORTESÍA.

**9.2.-** Todos los pagos deberán ser efectuados en US dólares, por medio de transferencia bancaria o cheque bancario, salvo que medie una autorización previa por parte del Operador en otro sentido, o que se trate de servicios, adquiridos en destino.

## 10.- Reclamaciones

**10.1.-** Las reclamaciones serán atendidas siempre que se reciban por escrito adjuntando los cupones/vouchers no utilizados, o las oportunas certificaciones de los prestatarios de los servicios.

**10.2.-** Las reclamaciones que se reciban con posterioridad a los tres meses de la terminación de los servicios, contratados, no serán admitidas como tales, debido a la demora incurrida.

**10.3.-** En el caso de que el pasajero considerase que ha acontecido algún incumplimiento sobre nuestro programa publicado, se deberá informar de inmediato al respecto del incumplimiento detectado para tratar de buscar una resolución urgente al mismo. Si no se ha cumplido este aspecto en el caso de reclamación posterior la carga de la prueba de los acontecimientos corresponderá al consumidor. En caso de que incumplimiento se produzca por los servicios, de los prestatarios finales (hoteles, restaurantes, cruceros, etc.), el pasajero-cliente deberá de presentar in-situ una reclamación formal por escrito cumplimentando la correspondiente Hoja de Reclamación Oficial del prestatario final. De esta forma se da la posibilidad de solventar el problema in-situ y de inmediato o bien para poder procesarlo de forma efectiva con posterioridad, no quedando a mero efecto informativo-comentario de viaje.

## 11.- Responsabilidades

**11.1.-** En nuestra calidad de Operadores de estos programas, y en representación de nuestros colaboradores, declaramos explícitamente que actuamos como intermediarios entre los clientes, por una parte, y personas u entidades llamadas a proporcionar los servicios, en los diferentes itinerarios, tales como empresas de transporte, hoteles, líneas aéreas, ferrocarriles, líneas marítimas, otras agencias mayoristas, etc., por la otra, responsabilizándonos del cumplimiento de los servicios, mencionados en los programas, pero declinando toda responsabilidad por: retrasos, huelgas, terremotos, cuarentenas o demás causas de fuerza mayor, así como cualquier pérdida, daño, accidente o irregularidad que pudiera ocurrir a los pasajeros y sus pertenencias, cuando estos sean motivados por terceros y, por tanto, ajenos al control del Operador y/o sus agentes colaboradores. Igualmente quedamos exentos de cualquier perjuicio por modificación o retraso en los trayectos aéreos que se incluyen en los di-

ferentes programas. Dado que Special Tours no dispone de la capacidad decisoria necesaria para determinar el cumplimiento de los horarios o los retrasos de los trayectos aéreos, queda exenta de responsabilidad.

**11.2.-** En todo caso el pasajero está obligado a tomar las medidas adecuadas y razonables para intentar reducir los daños que puedan derivarse de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato o para evitar que se agraven. Los daños que deriven de no haber adoptado dichas medidas serán de cuenta del pasajero. En caso de que se produzca algún daño, y muy particularmente en el supuesto de accidente de uno de los medios de transporte del viaje, el pasajero también deberá de presentar, cualquiera sea el país en que se produzca, la correspondiente reclamación contra la entidad transportista y/o que hubiera producido el daño, a fin de salvaguardar en su caso la indemnización del seguro de la misma.

**11.3.-** Al efectuar la reserva de uno de nuestros programas, o aceptación de cualquier itinerario o servicio suelto, queda establecido que el viajero o cualquier otra Empresa mediadora en su compra, se dan por enterados, aceptando todas y cada una de las condiciones e indicaciones expuestas en cada uno de los diferentes apartados del conjunto de estas Condiciones Generales, por lo que desde ese momento pasan a ser denominadas: -CONTRATO- a todos los efectos.

La actualización de estas Condiciones Generales estará siempre a disposición en nuestra web [www.specialtours.com](http://www.specialtours.com) la que deberá de ser consultada antes de efectuar la compra.

**11.4.-** Si en alguna de las fechas de los programas indicados en este folleto o, en cualquier otro itinerario para el que se apliquen estas Condiciones Generales, por dificultades de alojamiento o cualquier otra causa justificada, los clientes no pudiesen ser alojados en la ciudad indicada, lo serán en hoteles de igual o superior categoría en sus alrededores, sin que los clientes puedan reclamar por esta eventualidad.

**11.5.-** La venta de estos programas por parte de nuestros agentes no implica su responsabilidad por causas imputables al Operador, siempre que no hayan ocultado el nombre de este.

**11.6.-** Régimen de Venta: La venta y distribución de estos programas queda limitada exclusivamente a AMERICA LATINA Y EE.UU. por medio de Agencias de Viajes de aquellas áreas que prestan su servicio único de asesoramiento y contratación como establecimientos permanentes de Special Tours (Mayorista de Viajes, S.A.) que actúan en nombre y por cuenta de ésta en todo lo relacionado con la distribución y venta de sus productos. Este carácter deberá quedar reflejado en la documentación que entreguen las Agencias de Viajes a los viajeros, al menos en los documentos denominados voucher.

**11.7.-** Las materias no reguladas dentro de estas Condiciones Generales, se rigen conforme al Ordenamiento Jurídico Español en materia turística, siendo de prioritaria aplicación las que pudiese haber publicadas por la Comunidad Autónoma donde el Operador tenga su domicilio social.

**11.8.-** Viajes operados por "Special Tours", marca comercial de Mayorista de Viajes, S.A., con CIF A-80609910, c/ José Rover Motta, 27 (07006) Palma. BAL 719, en colaboración con su red de proveedores locales.

**11.9.-** Cualquier error o variación que se detecte tras la publicación de este folleto será incluido y actualizado en el documento "ERRATAS Y ACTUALIZACIONES" disponible en la web [www.specialtours.com](http://www.specialtours.com) en el "Superbuscador" y pulsando sobre la portada del folleto y producto correspondiente.

## 12.- Protección de datos

**12.1.-** Los datos personales proporcionados serán incorporados a un fichero del que es responsable Mayorista de Viajes S.A., para su tratamiento, con el fin de prestarle y ofrecerte sus servicios, facilitar la tramitación de sus peticiones y si nos proporciona su dirección de email, éste último de carácter voluntario en el supuesto de que desee colaborar contestando a nuestro control de calidad y, una vez contestado, convertirse en miembro de nuestro club de viajes, enviarte información y ofertas comerciales en el futuro sobre productos y servicios, que puedan resultar de tu interés.

**12.2.-** Además de su nombre y apellidos, necesariamente se deberán de comunicar algunos otros datos personales, tales como fecha de nacimiento, número de pasaporte o nacionalidad, a diferentes prestadores de los servicios, como compañías de transporte, establecimientos de alojamiento, compañías de seguros, receptivos y todos los demás sujetos a los que sea necesario comunicarlos para ejecutar el contrato del viaje combinado o servicio adquirido y dar cumplimiento al objeto del contrato. Se informa que ciertos datos personales son indispensables para la prestación de algunos servicios, normalmente relacionados con el transporte y alojamiento, por estar algunos de los prestadores de servicios, obligados de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables en España, a nivel internacional y/o en países de destino e incluso de tránsito, a comunicar los datos personales que se le solicitan a las autoridades públicas españolas o extranjeras competentes, en particular con fines preventivos o de lucha contra el terrorismo u otros delitos graves, por lo que el hecho de no comunicar ciertos datos o de comunicar datos inexactos podría suponer que el prestador del servicio pudiera tener que denegar la prestación del servicio, sin que en tal caso el prestador del servicio ni el organizador o detallista pueda ser considerado responsable por ello.

**12.3.-** Todas aquellas personas cuyos datos personales sean objeto de tratamiento podrán ejercitar gratuitamente los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, comunicándolo a la dirección de email [comercial@specialtours.com](mailto:comercial@specialtours.com), o bien por escrito enviado a la siguiente dirección: Mayorista de Viajes, S.A., c/ José Rover Motta, 27 (07006) Palma. BAL 719.