



Condiciones Generales

1.- Organización

1.1.- La organización de los viajes combinados objeto de las presentes condiciones generales ha sido realizada por "Special Tours", marca comercial de Mayorista de Viajes, S.A.U., con CIF A-80609910, c/ José Rover Motta, 27 (07006) Palma de Mallorca (España), y con título licencia BAL 719, en colaboración con su red de proveedores locales. En adelante, el "Organizador" o "Special Tours".

2.- Precio

2.1.- El precio del viaje combinado incluye:

2.1.1.- 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.

2.1.2.- 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.

2.1.3.- 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.

2.1.4.- 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 desencuentro 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.

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

2.1.6.- 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.

2.1.7.- 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.

2.1.8.- 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.

2.1.9.- 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 ex-

plicita 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.

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

2.1.11.- 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.

2.2.- El precio del viaje combinado no incluye:

2.2.1.- Los billetes 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.

2.2.2.- 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, gastos por pruebas de detección de COVID-19, 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.

2.2.3.- 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.

2.2.4.- 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 quién 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.

2.2.5.- 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.

2.2.6.- En general, cualquier otro concepto no especificado concretamente en el apartado 2.1.

3.- Precios especiales y condiciones para niños

3.1.- Niños menores de 2 años: Según la normativa vigente, los menores de dos años, deben obligatoriamente llevar una silla de bebe para viajar en el autobús (recomendable hasta los 5 años). Es responsabilidad de los padres o tutores del menor llevarla, ya que sin ella no podrán realizar el viaje en el autobús. Excepto en los itinerarios en que se incluya un vuelo interno, en el que se debe consultar, el precio a pagar por estos bebes, será de un 10 % del valor del viaje, no estando incluido ningún servicio excepto el transporte en autobús.

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 concreción 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 faculta 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.- Alteraciones en el precio y otras modificaciones

4.1.- Modificación del precio:

4.1.1.- En virtud de lo establecido en el artículo 158 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, después de la celebración del contrato, el precio podrá verse aumentado como consecuencia directa de cambios en: (i) el precio del transporte de pasajeros derivado del coste del combustible o de otras fuentes de energía; (ii) el nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos; o (iii) los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje combinado.

4.1.2.- Si el aumento de precio mencionado en el apartado anterior excede del 8% del precio total del viaje com-

binado, se aplicará lo dispuesto en los apartados del 2 al 5 del artículo 159 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre.

4.1.3.- Special Tours comunicará dicha modificación de precio al cliente justificando los motivos de la correspondiente modificación, a más tardar veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado.

4.1.4.- Asimismo, el cliente tendrá derecho a una reducción del precio correspondiente a toda disminución de los costes a los que se hace referencia en el apartado

4.1.1 anterior, que se produzca en el periodo comprendido entre la celebración del contrato y el inicio del viaje combinado. Cuando se produzca una disminución del precio, el Organizador y, en su caso, el minorista, tendrán derecho a deducir los gastos administrativos reales del reembolso debido al cliente. Si el cliente lo solicita, el Organizador y, en su caso, el minorista, deberán aportar la prueba de estos gastos administrativos.

4.1.5.- El cliente, una vez aceptado el nuevo precio, deberá abonar la diferencia que pudiera resultar, en cualquier caso, con anterioridad al inicio de los servicios. Cualquier modificación solicitada por el cliente en el itinerario o prestación de los servicios, podrá dar lugar a la modificación del precio. Si se solicitase un cambio de fechas en el contrato, éste estará sujeto a la disponibilidad de plazas en las nuevas fechas solicitadas y sujeto a posibles suplementos. Para la validez y plena efectividad de cualquier modificación realizada de mutuo acuerdo, se deberá realizar mediante escrito constando, al menos, la identidad y el carácter de las personas que intervienen en representación de cada una de las partes, el alcance y contenido de la modificación, así como la fecha en que se acuerda.

4.2.- Alteración de otras cláusulas del contrato:

4.2.1.- El Organizador se reserva la posibilidad de modificar unilateralmente las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje combinado, siempre que el cambio sea insignificante y que el propio Organizador o, en su caso, la agencia minorista, informen al cliente de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero.

4.2.2.- Si antes del inicio del viaje combinado el Organizador se ve obligado a modificar sustancialmente alguna de las principales características de los servicios de viaje a que se refiere el artículo 153.1.a), no puede cumplir con alguno de los requisitos especiales a que se refiere el artículo 155.2.a) o propone aumentar el precio del viaje en más del ocho por ciento de conformidad con el artículo 158.2 (ver punto 4.1.2.), todos del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, el cliente podrá, en un plazo razonable especificado por el Organizador, aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin pagar penalización. El cliente que resuelva el contrato de viaje combinado podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que le ofrezca el Organizador o, en su caso, la Agencia minorista, de ser posible de calidad equivalente o superior.

4.2.3.- El Organizador o, en su caso, la Agencia minorista deberá comunicar sin demora al cliente, de forma clara, comprensible y destacada y en un soporte duradero: (i) las modificaciones propuestas contempladas en el apartado anterior y, cuando proceda de conformidad con el apartado 4.2.4 siguiente, su repercusión en el precio del viaje combinado; (ii) un plazo razonable en el que el cliente deberá informar de su decisión con arreglo al apartado anterior; (iii) la indicación de que en el supuesto de que el cliente no notifique su decisión en el plazo indicado se entenderá que opta por resolver el contrato sin penalización alguna; y (iv) en su caso, el viaje combinado sustitutivo ofrecido y su precio.

4.2.4.- Cuando las modificaciones del contrato de viaje combinado o el viaje combinado sustitutivo den lugar a un viaje combinado de calidad o coste inferior, el cliente tendrá derecho a una reducción adecuada del precio.

4.2.5.- En caso de resolución por el cliente del contrato de viaje combinado antes de su inicio, en virtud del apartado 4.2.2, sin pago de penalización o no aceptación por parte del cliente de un viaje combinado sustitutivo, el Organizador o, en su caso, la Agencia minorista reembolsará sin demora indebida todos los pagos realizados por el cliente o por un tercero en su nombre y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato.

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 reconoce, 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 abril de 2023 y el 31 marzo de 2024. 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 los tipos de cambio, el precio del transporte de pasajeros derivado del coste del combustible o de otras fuentes de energía, y tasas e impuestos aplicables vigentes a la fecha indicada de edición del mismo, quedando, por tanto, sujetos a modificaciones por cambios que se puedan producir en los conceptos identificados anteriormente, en los términos previstos en el apartado 4.1 anterior.

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, documentación relativa a pruebas de detección de COVID-19, 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, aplicándose 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 cia. 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 compañías 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, acostumbra 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 alimenticios 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 Organizador 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 Organizador 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.- El Organizador y, en su caso, el minorista, podrán cancelar el contrato y reembolsar al cliente la totalidad de los pagos que este haya realizado, pero no será responsable de compensación adicional alguna si:

a) el número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y el Organizador o, en su caso, el minorista, notifican al cliente la cancelación dentro del plazo fijado en el mismo, que a más tardar será de: (i) veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de más de seis días de duración; (ii) siete días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de entre dos y seis días de duración; (iii) cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de menos de dos días de duración, o

b) el Organizador se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al cliente sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

8.- Anulaciones por parte del cliente

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 las noches extras contratadas y en los circuitos por Islandia o que incluyan 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 Organizador 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.

8.4.- Con independencia de lo anterior, se informa de que 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 al lugar de destino, el cliente tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización. En este caso, el cliente tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.

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 Organizador, el pago a la llegada de los clientes como último plazo. El no cumplimiento de este IMPOR-TANTÍSIMO requisito faculta totalmente al Organizador a la no aceptación del pasajero en el momento de su presentación, o su aceptación por un breve e improporcionable 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 Organizador en otro sentido, o que se trate de servicios adquiridos en destino.

10.- Reclamaciones

10.1.- Se advierte al viajero acerca de la obligatoriedad de comunicar cualquier disconformidad, incumplimiento o deficiencia en la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato de viaje bien al prestador del servicio de que se trate (hotelero, transportista, agente local, etc.) en el mismo momento en que se produzca o bien a la Agencia minorista o al Organizador, cuyos datos constan al inicio de las presentes condiciones generales, sin demora injustificada, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso, por escrito u otra forma en la que quede constancia, a fin de presentar una reclamación por cualquier falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje. Las acciones derivadas de los derechos reconocidos por el Libro Cuarto del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre referentes a Viajes Combinados prescribirán a los dos años. De conformidad con la Ley 7/2017 de 2 de noviembre relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, se informa al viajero de que, cuando una reclamación presentada directamente al empresario no haya podido ser resuelta, el viajero podrá acudir a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo acreditada, a interponer una reclamación en alguna de las siguientes instancias: Oficinas Municipales de Información al Consumidor que existen en los Ayuntamientos o en las Direcciones Generales de Consumo de las Comunidades Autónomas, dependiendo de la Comunidad Autónoma donde se haya formalizado el contrato (Ministerio de Consumo: <https://www.mscbs.gob.es/consumo/portada/home.htm>) participando el empresario en el procedimiento ante la entidad correspondiente. Asimismo, se informa al Viajero de que Mayorista de Viajes S.A.U. no está adherida ni se somete a Juntas Arbitrales de Consumo.

11.- Responsabilidades

11.1.- El Organizador y la agencia minorista son responsables de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato de conformidad con el artículo 161 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y están obligados a prestar asistencia si el viajero se halla en dificultades de conformidad con el artículo 163.2 del mismo texto legal. El viajero también puede solicitar al representante local dicha asistencia, por cualquier falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje. Si la responsabilidad del Organizador o de la agencia minorista en caso de no ejecución o de ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado no se rige por convenios internacionales, estará limitada a una indemnización como máximo igual al triple del precio total del viaje combinado. Esta limitación no aplica a los daños corporales o a los perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia.

11.2.- El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso, la Agencia demuestran que la falta de conformidad es:

a) imputable al viajero,

b) imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable, o

c) debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

11.3.- Los viajeros tendrán derecho a presentar reclamaciones con arreglo al Libro Cuarto del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, modificado por el Título III del Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, a los reglamentos aéreos, terrestres y marítimos y a los convenios internacionales. La indemnización o reducción del precio concedida en virtud de dicha ley y la concedida en virtud de dichos reglamentos y convenios internacionales, se deducirán la una de la otra para evitar el exceso de indemnización.

11.4.- 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.

11.5.- 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 la que deberá de ser consultada antes de efectuar la compra.

11.6.- 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.

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

11.8.- Régimen de Venta: La venta y distribución de estos programas queda limitada exclusivamente a AMÉRICA 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.

11.9.- Las materias no reguladas dentro de estas Condiciones Generales, se rigen conforme al Ordenamiento Jurídico Español en materia turística, en especial conforme al Libro Cuarto del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, regulador de los viajes combinados, siendo de prioritaria aplicación las que pudiesen haber publicadas por la Comunidad Autónoma donde el Operador tenga su domicilio social.

11.10.- 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 en el "Superbuscador" y pulsando sobre la portada del folleto y producto correspondiente.

12.- Protección de datos

12.1.- Conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos, Mayorista de Viajes S.A., con domicilio social en calle José Rover Motta 27 de Palma le informa que tratará los datos personales que el cliente facilite en el marco de la contratación de un viaje combinado. Sus datos personales serán tratados, con las siguientes finalidades:

1.- Para gestionar adecuadamente la reserva y la correcta prestación de los servicios contratados y para ello, Mayorista de Viajes S.A. deberá comunicar a sus entidades colaboradoras los datos personales del cliente para poder tramitar la compra y prestación de los servicios. Los datos que serán comunicados a dichas entidades serán los imprescindibles para poder gestionar la prestación del servicio contratado y sólo serán utilizados por éstas con esta finalidad. Cabe precisar que algunos de los destinatarios mencionados anteriormente podrían estar situados fuera de la Unión Europea. Las transferencias internacionales de datos efectuadas fuera de la Unión Europea se realizarán de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable en materia de protección de datos tanto a nivel nacional como europeo. 2.- Cumplimiento de las obligaciones de índole contable, legal, fiscal y administrativa. Este tratamiento es necesario para la ejecución del contrato. 3.-Para el envío de comunicaciones comerciales con ofertas relacionadas con productos y/o servicios que ya tenga contratados o haya contratado en el pasado con, que puedan ser atractivas para el cliente, los datos personales podrán

ser tratados para la elaboración de perfiles basado en fuentes internas (ej. datos de navegación de cookies, históricos y estadísticos) cuyos resultados permitan la confección y análisis de productos personalizados, a través de segmentación en distintos grupos en relación a patrones comunes. Dichos perfiles serán utilizados únicamente para enviarle comunicaciones personalizadas acerca de productos y/o servicios ofertados por Mayorista de Viajes S.A. Este tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos de Mayorista de Viajes S.A. En cualquier momento el cliente podrá oponerse a que sus datos sean tratados con esta finalidad.

4.-Realización de controles para la detección de actividades fraudulentas. Con el fin de llevar un control y seguimiento de actuaciones que puedan constituir fraude, Mayorista de Viajes S.A. le informa que lleva a cabo un análisis de las transacciones que se realizan con el fin de identificar y analizar más en detalle aquellas que detecte como sospechosas de ser fraudulentas durante el periodo de contratación. Este tratamiento se basa en el interés legítimo de Mayorista de Viajes S.A. puesto que lleva a cabo un control y seguimiento de todas las operaciones realizadas por sus clientes para la detección de posibles conductas fraudulentas en las transacciones que se realizan durante el proceso de contratación. Los datos personales a los que se tenga acceso se tratarán mientras se mantenga la relación contractual. Tras ello, Mayorista de Viajes S.A. conservarán los datos personales una vez terminada su relación contractual, debidamente bloqueados, para su puesta a disposición de las Administraciones Públicas competentes, Jueces y Tribunales o el Ministerio Fiscal durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivarse de la relación mantenida con el cliente y/o los plazos de conservación previstos legalmente. Mayorista de Viajes S.A. procederá a la supresión física de sus datos una vez transcurridos dichos plazos. Asimismo, si el cliente no se ha opuesto a la recepción de comunicaciones comerciales, Mayorista de Viajes S.A. podrá tratar los datos personales de este conforme a lo descrito en la presente cláusula de protección de datos. Podrá darse de baja de la recepción de dichas comunicaciones si así lo estima oportuno a través de los medios indicados en la presente cláusula. Mayorista de Viajes S.A. comunicará los datos de clientes a terceros con los que colabora y cuya comunicación es necesaria para la prestación de los servicios. Asimismo, en el caso de que los clientes hayan consentido previamente se comunicarán sus datos a otras sociedades de Ávoris o a entidades colaboradoras de Ávoris con el fin de que le puedan remitir comunicaciones comerciales. Adicionalmente, los datos serán comunicados a Organismos Públicos competentes, Jueces y Tribunales. Al margen de las anteriores comunicaciones de datos, Mayorista de Viajes S.A. cuentan con la colaboración de algunos terceros proveedores de servicios que tienen acceso a los datos personales de los clientes y que tratan los referidos datos en nombre y por cuenta Mayorista de Viajes S.A. como consecuencia de su prestación de servicios. En concreto, Mayorista de Viajes S.A. contratará la prestación de servicios por parte de terceros proveedores que desempeñan su actividad, a título enunciativo y no limitativo, en los siguientes sectores: asesoramiento jurídico, empresas de servicios profesionales multidisciplinarios, empresas proveedoras de servicios tecnológicos, empresas proveedoras de servicios informáticos.

El cliente puede ejercitar, si lo desea, los derechos de acceso, rectificación y supresión de datos, así como solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales, oponerse al mismo, solicitar la portabilidad de sus datos, así como no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, remitiendo una comunicación por escrito al Delegado de Protección de Datos de Ávoris a la dirección c/ José Rover Motta, 27, 07006, en Palma de Mallorca o bien mediante el envío de un correo electrónico a la dirección dpo@avorisravel.com adjuntando en ambos casos a esta solicitud, copia de su DNI, NIF o documento oficial que le identifique. El cliente podrá, en relación a aquellos tratamientos que estén basados en la obtención de su consentimiento, retirar su consentimiento a través del procedimiento que se detalla en el párrafo anterior. El cliente puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en relación con la respuesta que haya recibido de Mayorista de Viajes S.A. al atender sus derechos. En cualquier caso, podrá dirigirse inicialmente al Delegado de Protección de Datos de Ávoris, a través de la dpo@avorisravel.com o bien la dirección c/ José Rover Motta, 27, 07006, en Palma de Mallorca, para poder solucionar cualquier reclamación con el fin de que Mayorista de Viajes S.A. pueda ayudarle a este respecto.

13. Cesión del contrato de viaje combinado

13.1.- El cliente podrá ceder el contrato de viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones aplicables a ese contrato. La cesión deberá ser comunicada previamente al Organizador o, en su caso, al minorista, en un soporte duradero, con una antelación razonable de al menos siete días naturales al inicio del viaje combinado. El cedente del contrato y el cesionario responderán solidariamente de la cantidad pendiente de pago del precio acordado, así como de cualquier comisión, recargo u otros costes adicionales derivados de la cesión. El Organizador, o en su caso el minorista, informará al cedente acerca de los costes efectivos de la cesión. Tales costes deberán ser razonables y, en todo caso, no superarán los costes efectivamente soportados por el Organizador y el minorista a causa de la cesión. El Organizador y, en su caso, el minorista, proporcionarán al cedente las pruebas de las comisiones, recargos u otros costes adicionales derivados de la cesión del contrato.

14. Información que la agencia minorista debe facilitar al viajero

14.1.- Se informa al viajero que en el momento de la celebración del contrato deberá recibir de la agencia minorista la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro que le cubra los gastos de cancelación y/o de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento; e información de los riesgos probables implícitos al destino y viaje contratado, en cumplimiento del Real Decreto Legislativo 1/2007. A estos efectos se recomienda no obstante al viajero que contacte con el Ministerio de Asuntos Exteriores cuya oficina de información proporciona recomendaciones específicas según destino a través de Internet (<http://www.exteriores.gob.es>) o por cualquier otro medio.

15. Información Sanitaria

15.1.- Para garantizar la seguridad de nuestros clientes, todos nuestros proveedores cumplen con las normativas de prevención del COVID-19. Como consecuencia de las mismas, algunos trámites del viaje pueden demorarse algo más de lo habitual, o prestarse con ciertas limitaciones por lo que rogamos su comprensión y cumplimiento en todo momento de las normas establecidas para garantizar la seguridad de todos. En caso de no seguirse los protocolos exigidos, el Organizador se reserva el derecho de cancelar los servicios contratados (sin reembolso a favor del cliente) y resolver la relación contractual con el pasajero infractor.

15.2.- En caso de que en algún momento del viaje usted o algún otro pasajero sufriera algún síntoma de contagio se tomarán las medidas adecuadas al efecto conforme a los protocolos establecidos por las autoridades locales. El Organizador, la agencia y todos los proveedores de servicios del viaje declinan cualquier responsabilidad ante el contagio de COVID-19 durante el viaje, al resultar completamente imposible determinar el lugar y forma del mismo.

16. Insolvencia o incumplimiento de contrato

En cumplimiento de lo establecido en los artículos 164 y 165 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, se informa al viajero de que el Organizador ha contratado y tiene en vigor un aval con la entidad bancaria TARGOBANK, S.A.U., cuyo número de contrato es el 20212932690511, inscrito en el Registro General de Avaluos bajo el número 104850, para responder, con carácter general, del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a las personas contratantes de un viaje combinado y, especialmente, en caso de insolvencia, del reembolso efectivo de todos los gastos realizados por las personas viajeras o por una tercera persona en su nombre, en la medida en que no se hubieran prestado los servicios correspondientes y, en caso de que se incluya el transporte, de la repatriación efectiva de aquéllas, sin perjuicio de que se pueda ofrecer la continuación del viaje. Los viajeros afectados, podrán contactar con dicha entidad a través de:
TARGOBANK, S.A.U.
Domicilio: Avenida Gabriel Alomar nº4 CPC07006
Palma de Mallorca
Email: info@targobank.es
Tfn: +34 930 039 696 / +34 919 023 131