

PALMA TÉRMINOS Y CONDICIONES

CONDICIONES GENERALES

Las condiciones generales de prestación de servicios forman parte del contrato, entre PALMA d.o.o., Tour Operator & DMC, como Tour Operator y el viajero que acepta el acuerdo ofrecido. Todo lo que figura en las condiciones generales representa un compromiso legal para los viajeros, así como para PALMA d.o.o. Al reservar cierto servicio, el viajero confirma que tiene la autoridad para aceptar estas condiciones en su nombre y en nombre para todos los miembros del del grupo. Además si uno está haciendo reserva para más de una persona, es responsable de todos los pagos de cada miembro del grupo.

OFRECIMIENTOS

Tour Operator garantiza los servicios de acuerdo con la información publicada y válida en el momento de la confirmación de la reserva y de acuerdo con la descripción y el período de viaje de acuerdo con reservas confirmadas excepto en las circunstancias fuera de nuestro control como la enfermedad del proveedor de servicios o su familia cercana, situaciones fuera de lo común las cuales no pueden ser previstas o eliminadas (Catástrofes naturales como terremotos, inundaciones, interrupciones sanitarias, incendios, sequías, guerras, huelgas, acciones terroristas y limitaciones impuestas por la movilización gubernamental, la prohibición de la salida del país).

RESERVACIÓN

Todas las reservas deben hacerse por medio de formulario electrónico o por correo electrónico. Al confirmar una reserva, el viajero o el agente confirma que conoce los términos y condiciones generales de los servicios de viaje y entiende y acepta plenamente estos términos que son vinculantes tanto para el viajero como para el agente. Para garantizar la reserva se requiere un depósito de 30% por persona. Para las reservas hechas dentro de 30 días de la llegada, se requiere el pago completo. Es la responsabilidad del viajero de que todas las informaciones que da al operador turístico son correctas ya que pueden ser compartidas a otros proveedores.

El Tour Operator proporciona al viajero los materiales adecuados en forma electrónica, presentando toda la información relevante sobre el viaje, y proporciona o señala los términos y condiciones generales del viaje que son parte integral de este Acuerdo. El viajero está obligado a proporcionar cualquier información necesaria para el proceso de reserva. Se requiere un depósito dependiendo del método de pago elegido. El pago completo se requiere por lo menos 45 días antes de la llegada a menos que se especifique lo contrario al hacer la confirmación de la reserva. El proveedor de los servicios se reserva el derecho de retener el servicio al Viajero si el Viajero trae una mascota al alojamiento sin notificar previamente a la Agencia o al proveedor de servicios. En este caso, el Tour Operator no está obligado a aceptar quejas presentadas por el viajero sobre la calidad del alojamiento o servicios reservados.

CONFIRMACIÓN DE RESERVA

Al recibir la reserva, le enviaremos una confirmación por escrito. Con la confirmación escrita garantizamos todos los servicios según nuestro programa.

PAGO

Un depósito de 30% por persona se requiere al hacer la reserva. El resto del pago debe ser recibido por lo menos 30 días antes de la llegada. El operador turístico tiene el derecho de cancelar la reserva en caso de que el pago no haya sido recibido dentro de los términos acordados. El pago se puede realizar mediante transferencia bancaria o tarjeta de crédito.

ALOJAMIENTO

Las unidades de alojamiento ofrecidas se describen de acuerdo con la categorización oficial de la autoridad competente, así como el estado real de la unidad en el momento de su publicación. Los estándares de alojamiento, comida, servicios y similares varían dependiendo del destino / país y no están sujetos a comparación. La información proporcionada al viajero en el punto de venta no obliga al Tour Operator más que la información indicada en las páginas web de www.palma-travel.eu o en el catálogo u otros materiales impresos del Tour Operator.

Es necesario de tener en cuenta de que la política estándar de los hoteles es que las habitaciones suelen estar disponibles para el registro después de las 2 pm. Para el check-in temprano hay que informar con antelación al Tour Operator y está sujeto a disponibilidad.

EXCESO DE RESERVAS

Palma se reserva el derecho de cambiar o modificar una reserva en caso de circunstancias causadas por condiciones ajenas a su control que no pueden ser previstas, evitadas o rectificadas. El alojamiento reservado sólo puede ser sustituido por una unidad de alojamiento de la misma categoría o superior y al precio confirmado durante la reserva, siempre y cuando el cliente sea notificado con antelación.

OBLIGACIONES DEL TOUR OPERADOR

La obligación de Palma es la prestación de servicios así como la selección del prestador de servicios teniendo en cuenta los derechos e intereses de los viajeros de acuerdo con las tradiciones de la industria turística. Palma cumplirá con todas las obligaciones mencionadas anteriormente, excepto en las circunstancias fuera de su control (Artículo 2) en las cuales la Agencia procederá según lo establecido en el Artículo 12.

OBLIGACIONES DEL VIAJERO

El viajero está obligado a:

- Tener documentación de viaje válida
- Respetar y acatar todas las regulaciones aduaneras y cambiarias del país de destino
- Respetar y acatar todas las regulaciones aduaneras y

cambiarías, así como las leyes y otras regulaciones de la República de Eslovenia, así como de otros países a través de los cuales pasa o pernocta. Pregunte si necesita o no una visa tanto para el país de destino como para los países vecinos. En el caso de que el viajero no pueda continuar el viaje como resultado de estar en violación directa de estas regulaciones, el viajero es responsable de todos los gastos relacionados.

- Cumplir con las reglas de la casa de la unidad de alojamiento, así como cooperar con el proveedor de servicios de una manera bien intencionada.

- Presentar a proveedor de servicios el documento que acredite el servicio pagado (vale recibido por correo electrónico o fax).

- Anunciar la intención de traer una mascota en la unidad de alojamiento, incluso si la unidad de alojamiento se describe como un alojamiento para mascotas, así como informar sobre el tipo y tamaño de la mascota.

DOCUMENTOS DE VIAJE

Cada pasajero es responsable de llevar un pasaporte válido y de poseer la visa requerida. Palma no se hace responsable de las consecuencias que pueda tener la ausencia de documentos de viaje, etc. sin estar informados previamente por parte del viajero

LLEGADAS TARDÍAS

Dado que somos operadores terrestres y no proporcionamos billetes de pasajes aéreos, no cubrimos ningún reembolso por vuelos perdidos y, posteriormente, el inicio tardío / cancelación del circuito. Todos los costes adicionales tienen que ser resueltos en el lugar por los pasajeros. Recomendamos que en caso de retraso el cliente se comunique por teléfono al número de emergencia que se encuentra en los documentos de viaje con el fin de tratar de minimizar la pérdida potencial.

REQUERIMIENTOS DE SALUD

Los participantes del tour deben consultar con los consulados y los consejos locales de salud para los últimos requisitos de salud. No se cubrirán gastos médicos por enfermedades que ocurren antes de la llegada o durante el tour.

VIAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES

Si el pasajero tiene alguna discapacidad que requiere una atención especial, él o ella deben informar a la Agencia en el momento de la reserva. Palma hará todo lo posible para atender las necesidades especiales de los participantes con discapacidad; Sin embargo no somos responsables de ninguna denegación de servicios por los portadores, los hoteles, los restaurantes, los autobuses, los minibuses, las furgonetas y los coches no se encuentren equipados con las rampas para silla de ruedas. Los viajeros que necesitan asistencia deben estar acompañados por una persona calificada y físicamente capaz de asistir a la persona discapacitada.

PARTICIPANTES MENORES DE EDAD

Todos los viajeros menores de 18 años deberán ser acompañados por un adulto.

EQUIPAJE

El operador turístico no se hace responsable de la pérdida, robo o daño del equipaje durante el viaje, incluso durante el manejo del equipaje durante el traslado del hotel al aeropuerto o viceversa.

SEGURO DE VIAJES

Recomendamos fuertemente a los viajeros contratar un seguro de viaje que cubra los gastos de accidentes o muerte, el tratamiento de enfermedades, el transporte domiciliario y la pérdida o daño de equipaje y similares.

CAMBIOS EN LA RESERVACIÓN

Cada cambio en la reserva debe ser previamente confirmado y acordado por la agencia.

CANCELACIONES

En caso de que el viajero desee cambiar o cancelar una reserva confirmada, deberá hacerlo por escrito (vía e-mail o fax). Los cambios o cancelaciones por teléfono no están permitidos y no serán aceptados. En el caso de que el viajero solicite una modificación o cancelación de una reserva confirmada, el costo será calculado según la explicación en la continuación. Si la cancelación es recibida fuera de las horas regulares de trabajo del Tour Operator, la fecha de cancelación será el siguiente día hábil.

Los gastos de cancelación se calcularán de la siguiente manera:

- 61 días antes de cada salida → Cancelación gratuita
- 60-45 días antes de cada salida → 10 % de gastos de cancelación
- 44-31 días antes de cada salida → 30 % de gastos de cancelación
- 30-15 días antes de cada salida → 70 % de gastos de cancelación
- 14-0 días antes de cada salida → 100 % de gastos de cancelación

En caso de no presentarse, se le cobrarán todos los servicios reservados.

QUEJAS

Cada viajero - titular de la reserva tiene derecho a presentar una queja si los servicios pagados no fueron proporcionados. Si los servicios prestados no son satisfactorios, el pasajero debe notificar inmediatamente al Operador sobre el servicio inadecuado y presentar una queja el día de su llegada al lugar e informar a la Oficina del Operador de Viajes por correo electrónico en incoming@palma.si o por teléfono al +386 1 24 43 670 (horas de servicio al cliente). El viajero está obligado a cooperar con el representante del Operador de Turismo, así como con el proveedor de servicios de una manera bien intencionada para que la causa de la queja puede resolverse. Si a su llegada el viajero no está satisfecho con el estado del alojamiento y deja el alojamiento por propia iniciativa y encuentra otro alojamiento sin dar al Operador una oportunidad de resolver el problema, ofrecer el descuento, o encontrar otro alojamiento para el viajero, no tiene derecho a solicitar un reembolso o reclamar

una indemnización, independientemente de que sus razones estuvieran justificadas o no.

El viajero debe aceptar la solución propuesta que corresponda con el servicio prestado en el lugar, los Tour Operadores no tomarán en cuenta o responderán a las reclamaciones adicionales.

Si el problema no se resuelve durante el viaje después de una intervención, el viajero está obligado a presentar una queja por escrito junto con los documentos justificados, así como cualquier foto para apoyar la queja a la agencia por correo electrónico a incoming@palma.si o por correo postal a más tardar 60 días después del fin del viaje. La Agencia sólo tomará en consideración las denuncias plenamente documentadas que se reciban dentro del plazo de 60 días.

La agencia está obligada a preparar una solución por escrito a la queja dentro del plazo de 8 días después de recibir la queja por escrito. La agencia puede posponer el plazo para juntar la evidencia y verificar las cotizaciones de reclamación con el proveedor de servicios, pero no por más de 8 días. La agencia tomará en consideración solamente aquellas reclamaciones cuya causa no pudo ser resuelta en el acto.

El Tour Operator no se hace responsable de las condiciones climáticas, la limpieza y la temperatura del mar, ni de las otras situaciones y acontecimientos similares que puedan resultar insatisfactoria para los viajeros y que no sean consecuencia directa de la unidad de alojamiento (por ejemplo, mal clima, playas mal mantenidas, multitudes, bienes perdidos o robados y similar).

Si el viajero decide reservar el trato especial de ULTIMO MINUTO, acepta todos los riesgos de la dicha oferta. Estos viajes incluyen la incertidumbre de los hechos sobre los que la agencia no puede influir, y el viajero principalmente debido al precio aceptado de tal viaje, no tiene derecho de prestar quejas a la agencia.

DERECHO DE PALMA A CAMBIOS Y CANCELACIONES

El Tour Operator se reserva el derecho de efectuar cambios de las reservas en el caso de las circunstancias que no puedan ser previstas, evitadas o eliminadas (véase el artículo 2). Una unidad de alojamiento reservada sólo puede ser cambiada con una previa notificación al viajero para una unidad de alojamiento de la misma categoría o de una categoría superior al precio acordado en la reserva. Si el alojamiento de sustitución sólo es posible en una unidad de categoría superior cuyo precio sea un 15% superior al precio de la reserva pagada, el operador, de acuerdo con el viajero, se reserva el derecho de cobrarle por la diferencia. En el caso de que no se pueda arreglar una unidad de alojamiento de sustitución, el Operador de Viajes se reserva el derecho de cancelar la reserva y notificar al viajero antes del inicio del servicio y garantiza un reembolso completo del importe pagado. Si el Tour Operator cancela una reserva, el viajero no tiene derecho a ninguna compensación por parte del Tour Operator y el Tour Operator solamente está obligado a devolver el importe pagado a la cuenta del Tour Operator. Si una unidad de reemplazo adecuada no está disponible el día del inicio del servicio, el Tour Operator hará un esfuerzo para proporcionar al viajero información sobre posibles soluciones alternativas.

INFORMACIÓN PERSONAL

El viajero proporciona información personal bajo voluntad propia. Se requiere información personal para procesar los servicios solicitados. La misma información se utilizará para la intercomunicación. El Tour Operator puede dar la información personal a un tercero solamente con el propósito de realizar los servicios solicitados. La información personal se mantendrá en una base de datos de acuerdo con la decisión de la Administración sobre el método utilizado para recopilar, procesar y asegurar la información personal. Con la aceptación de estas Condiciones Generales, el viajero da permiso para que su información personal sea utilizada para las ofertas promocionales de la Agencia.

RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de Palma d.o.o. está limitada. El operador turístico no aceptará ninguna responsabilidad en caso de retraso o cambios en los horarios, errores en las reservas de los hoteles, enfermedad, muerte, cambios y condiciones climáticas, huelgas, guerra, inestabilidad política, cuarentena y otras causas fuera de nuestro control. Nos reservamos el derecho de modificar los itinerarios con el fin de mejorarlos, para el disfrute máximo de los viajeros.

TOUR LIDER

En el caso de que el viajero venga acompañado por un tour líder doméstico, el guía acompañante de Palma es responsable para el parte de viaje que organiza Palma. El / ella trabajará y cooperará con su acompañante, pero la comunicación con el grupo y la toma de decisiones deben dejarse al guía turístico de Palma. Por favor, entienda que esta cooperación es necesaria sólo para evitar la información contradictoria dada a los miembros del tour, lo que podría interferir con la calidad del mismo.

NOTA

Pagar un depósito o un pago en su totalidad significa que el viajero entiende y acepta plenamente los términos antes mencionados.

PROPINAS

Recomendamos un importe de 4 €/día/persona de propina para el chofer y el guía acompañante.