



TOUR PARTNER GROUP

CONDICIONES GENERALES

Salidas Garantizadas y Circuitos Regulares — Temporada 2027

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes Condiciones Generales regulan todas las salidas garantizadas y circuitos regulares operados por Tour Partner Group durante la temporada 2027, con independencia del destino. Entre dichos destinos se incluyen, con carácter enunciativo y no limitativo, Reino Unido, Irlanda, Escandinavia, los Países Bálticos, Islandia y Laponia, así como cualquier otro destino incluido en la programación de Tour Partner Group.

Cuando un programa concreto establezca condiciones específicas —de reserva, pago, cancelación, servicios u operativa—, dichas condiciones específicas prevalecerán sobre las presentes Condiciones Generales en aquello que las contradiga. En todo lo no previsto expresamente en las condiciones específicas de cada programa, serán de aplicación las presentes Condiciones Generales.

El vendedor en el país de origen es responsable de verificar, para cada programa, qué servicios están o no incluidos y qué condiciones específicas resultan aplicables, así como de trasladar dicha información al pasajero.

2. SALIDAS

Todas las salidas previstas y mencionadas en cada programa se realizarán con independencia del número de participantes, salvo que el programa específico indique lo contrario. Todas las salidas son operadas directamente por Tour Partner Group.

Los circuitos cuentan con guías acompañantes de habla española —y, cuando así se indique, bilingüe (portugués)— con amplia experiencia en los destinos de Tour Partner Group, que acompañan al grupo durante el recorrido conforme al itinerario.

La asistencia del guía acompañante está incluida únicamente durante el programa regular. Los servicios adicionales reservados antes o después del circuito regular no incluyen guía acompañante. Los traslados de llegada y salida entre el aeropuerto y el hotel pueden estar incluidos o no según el programa; es responsabilidad del vendedor en el país de origen verificar qué incluye cada programa.

3. RESERVAS Y CANALES DE VENTA

Todas las reservas deberán realizarse a través del correo electrónico del operador de contacto de TPG o mediante las plataformas TPG Booking Platform, Adalte o Travel Exchange, cuando estén habilitadas para el cliente.

Las reservas de grupos están sujetas a condiciones específicas de reserva, bloqueo y pago, que se negociarán de forma independiente y caso por caso.



4. CONDICIONES DE PAGO

Salvo que el programa específico establezca plazos distintos, el pago íntegro de la reserva deberá recibirse al menos 35 días antes de la fecha de inicio del circuito. En su defecto, TPG se reserva el derecho de cancelar la reserva sin asumir responsabilidad alguna por los inconvenientes que dicha cancelación pudiera ocasionar al pasajero.

Si la reserva se realiza con menos de 30 días de antelación al inicio del circuito, quedará confirmada únicamente una vez que TPG haya recibido el pago íntegro.

Determinados programas —en particular las salidas de invierno, los circuitos de Laponia y los circuitos de Islandia— están sujetos a plazos y condiciones de pago propios, que se indican en el programa correspondiente y prevalecen sobre el plazo general.

Estas condiciones de pago son válidas para reservas individuales. Las reservas de grupos se rigen por sus condiciones específicas.

5. PRECIOS, DIVISAS, IMPUESTOS Y PROPINAS

Salvo indicación distinta en el programa, los precios se calculan y se abonan en euros (EUR). Cuando un programa se comercialice en otra divisa, se indicará expresamente en el propio programa y el pago deberá efectuarse en dicha divisa.

TPG se reserva el derecho de revisar los precios publicados con anterioridad al pago íntegro en caso de variaciones significativas en los tipos de cambio, impuestos, tasas, costes de combustible o energía, o tarifas de proveedores. Una vez recibido el pago íntegro, el precio quedará garantizado y no se verá afectado por variaciones posteriores.

Todos los servicios e impuestos aplicables están incluidos en los precios de restaurantes y hoteles, por lo que no se requieren propinas. Las propinas para el conductor, el guía acompañante y los guías locales son recomendadas, pero quedan a discreción del cliente.

Determinadas ciudades aplican tasas turísticas municipales (City Tax o Visitor Levy) sobre el alojamiento, las cuales no están incluidas en el precio del circuito, salvo que se indique expresamente lo contrario. Cuando corresponda, dichas tasas podrán ser añadidas a la reserva y facturadas por Tour Partner Group o, según la normativa local o la política del establecimiento, deberán ser abonadas directamente por el cliente en destino.

Estas tasas podrán aplicarse, entre otras, en ciudades como Edimburgo (desde el 24 de julio de 2026), Glasgow (desde el 1 de enero de 2027), Aberdeen (desde el 1 de abril de 2027), Liverpool y Mánchester, así como en cualquier otro destino donde las autoridades locales introduzcan impuestos o tasas turísticas antes o durante la prestación de los servicios. Tour Partner Group no será responsable de los cambios o la implantación de nuevas tasas por parte de las autoridades competentes una vez publicados los programas o confirmadas las reservas.



6. CANCELACIONES POR PARTE DEL CLIENTE

Toda cancelación deberá comunicarse por escrito mediante correo electrónico y solo será válida una vez confirmada su recepción por parte de TPG.

Los gastos de cancelación se aplican según la región y el tipo de circuito, conforme a las tablas siguientes. Para cualquier destino o programa no contemplado expresamente a continuación, se aplicarán las condiciones de cancelación indicadas en el programa correspondiente y, en su defecto, la tabla general de Reino Unido e Irlanda.

Reino Unido e Irlanda	
Hasta 45 días antes del inicio del tour	Sin coste
De 44 a 30 días	50 % del valor total
De 29 a 0 días	100 % del valor total
No show	100 % del valor total
Escandinavia y Países Bálticos	
Hasta 35 días antes del inicio del tour	Sin coste
De 34 a 21 días	50 % del valor total
De 20 a 0 días	100 % del valor total
No show	100 % del valor total
Islandia (puede variar según el programa)	
Hasta 70 días antes del inicio del tour	Sin coste
De 69 a 36 días	50 % del valor total
De 35 a 0 días	100 % del valor total
No show	100 % del valor total
Laponia — salidas de invierno (puede variar según el programa)	
Hasta 95 días antes del inicio del tour	Sin coste
De 94 a 65 días	30 % del valor total
De 64 a 0 días	100 % del valor total
No show	100 % del valor total



7. CANCELACIONES Y MODIFICACIONES POR PARTE DE TPG

TPG se reserva el derecho de modificar cualquier servicio relacionado con la operación parcial o total de los circuitos —rutas, hoteles, guías, trayectos de autobús, barcos o trenes— cuando resulte necesario por razones operativas o de fuerza mayor. No se ofrecerá compensación por dichas modificaciones, siempre que se mantengan la categoría y el contenido esencial del programa.

En circunstancias de fuerza mayor (según la cláusula 11), TPG podrá modificar itinerarios y/o servicios, e incluso cancelar salidas, sin obligación de compensación ni responsabilidad más allá de la parte no prestada de los servicios y siempre que los proveedores lo permitan.

8. SERVICIOS NO UTILIZADOS

Los servicios de carácter grupal no utilizados —autobús, guías, trenes, cruceros u otros costes calculados en régimen de grupo— no darán derecho a compensación. Tampoco darán derecho a compensación las ausencias inferiores a 3 días consecutivos del circuito.

9. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Alojamiento

Los hoteles son de categoría turística superior (habitualmente 3 y 4 estrellas o equivalente), seleccionados por su ubicación y su idoneidad para la operativa de grupos. Con carácter general se sitúan en el centro de las ciudades o localidades; en fechas de baja disponibilidad, algunos hoteles podrán situarse fuera del centro.

Las habitaciones dobles disponen habitualmente de dos camas que pueden unirse o separarse, o de una cama de matrimonio. Las habitaciones individuales suelen ser más pequeñas y cuentan con una cama individual. La ocupación triple no se recomienda para personas adultas ni mayores, ya que suele consistir en una cama supletoria o sofá cama; la disponibilidad de habitaciones triples con tres camas separadas es muy limitada.

Transporte

Todos los autobuses son de primera clase, con aire acondicionado y las comodidades propias de un autobús turístico.

Visitas, guías y entradas

Las visitas incluidas cuentan con guías locales bilingües (español/portugués) y con las entradas indicadas en el programa, según lo especificado en cada itinerario.

Las visitas opcionales deberán reservarse conforme a las condiciones de cada programa. En determinados destinos (por ejemplo, Escandinavia y los Países Bálticos), el guía acompañante podrá ofrecer visitas opcionales en destino, que se abonarán en efectivo (EUR) y directamente al guía, con confirmación final en destino. En otros destinos (por ejemplo, Reino Unido e Irlanda), las visitas opcionales deben reservarse con antelación en el país de origen y no podrán añadirse posteriormente. El orden y las fechas de las visitas opcionales pueden variar por razones operativas justificadas.



Comidas

El desayuno tipo buffet está incluido en todos los hoteles. El desayuno del último día no dará lugar a compensación cuando el pasajero abandone el hotel antes del inicio del servicio o disponga de un vuelo temprano. Las cenas u otras comidas incluidas se detallan en cada programa. Las necesidades y restricciones alimentarias deben comunicarse en el momento de la reserva y quedan sujetas a confirmación.

Equipaje y servicio de maletero

El servicio de maletero no está incluido en los hoteles; se incluye únicamente en los puertos DFDS y Silja Line.

Debido al espacio y la capacidad limitados de los autobuses, el límite de equipaje es de 1 maleta por persona, con un máximo de 20 kg y unas medidas máximas de 76 × 54 × 33 cm, más un equipaje de mano de hasta 5 kg, debidamente identificado con el nombre del propietario. En caso de exceder este límite, el operador en el país de origen será responsable de los cargos, multas o inconvenientes derivados del exceso de equipaje.

10. SEGUROS, PASAPORTES Y VISADOS

TPG recomienda encarecidamente la contratación de un seguro de viaje en el país de origen. TPG no se responsabiliza de los daños a bienes personales durante el viaje ni de la pérdida de maletas u objetos personales.

El pasajero es el único responsable de disponer de toda la documentación, pasaportes y visados necesarios y en vigor. TPG no se responsabiliza de la falta o pérdida de documentación, ni podrá asistir en los trámites para su obtención o renovación.

11. RESPONSABILIDAD, INTERMEDIACIÓN Y FUERZA MAYOR

TPG actúa exclusivamente como intermediario entre los pasajeros y los proveedores de los servicios (hoteles, restaurantes, transportistas, compañías de ferry y tren, guías locales y demás prestatarios). Aun adoptando todas las medidas razonables para asegurar la calidad de los servicios conforme a la legislación local, TPG no será responsable ni podrá mediar en daños, pérdidas, lesiones o accidentes causados por terceros o por los propios pasajeros.

TPG no será responsable de incumplimientos, retrasos, cambios o cancelaciones derivados de causas de fuerza mayor o ajenas a su control razonable, incluyendo, con carácter enunciativo y no limitativo: desastres naturales, condiciones meteorológicas adversas, epidemias o pandemias, restricciones sanitarias, acciones u omisiones de gobiernos o autoridades, cierres de espacio aéreo, hostilidades, disturbios civiles, guerra, terrorismo, huelgas o conflictos laborales, fallos de proveedores o cualquier otro evento imprevisible o inevitable.

En tales casos, cuando TPG lo considere lo más conveniente para todas las partes, se reserva el derecho de modificar itinerarios y/o servicios, sin compensación ni responsabilidad más allá de lo expresamente previsto en estas Condiciones.

En cualquier caso, y en la medida permitida por la legislación aplicable, la responsabilidad de TPG se limitará al importe efectivamente abonado por los servicios contratados directamente con TPG.



12. RECLAMACIONES

Cualquier incidencia deberá ponerse en conocimiento del guía acompañante durante el circuito, con el fin de resolverla de forma inmediata. Si no fuera posible resolverla en el momento, la reclamación deberá remitirse por escrito a TPG en un plazo máximo de 7 días desde la finalización del circuito. No se admitirán reclamaciones presentadas fuera de dicho plazo.

13. ACCESIBILIDAD Y EXCEPCIONES

Nuestros circuitos no están adaptados para personas con discapacidades físicas o mentales, totales o parciales. Los autobuses no disponen de accesos adaptados para personas con movilidad reducida, y los guías locales y acompañantes no cuentan con formación específica para la atención de personas con discapacidad.

No obstante, podrán valorarse excepciones caso por caso; en tales situaciones, recomendamos contactar con TPG con antelación para buscar conjuntamente la mejor solución. Las reservas confirmadas sin información previa sobre discapacidades físicas y/o mentales podrán ser canceladas sin obligación de compensación.

14. PROTECCIÓN DE DATOS

TPG tratará los datos personales de los pasajeros únicamente para la gestión y prestación de los servicios contratados, conforme a la normativa de protección de datos aplicable. El operador en el país de origen es responsable de recabar los datos de los pasajeros y de contar con la base jurídica necesaria para su comunicación a TPG y a los proveedores implicados en la prestación de los servicios.

15. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Para cuantas cuestiones se susciten en relación con la interpretación o el cumplimiento de estas Condiciones, las partes —pasajeros, agencias, operadores y TPG— se someten a los juzgados y tribunales competentes del lugar de operación del circuito correspondiente o, en su defecto, a los del domicilio social de TPG, sin perjuicio de la normativa imperativa que resulte de aplicación.

TOUR PARTNER GROUP

www.tourpartnergroup.com