

CONDICIONES GENERALES

Las presentes Condiciones Generales de Prestación de Servicios forman parte integrante del contrato celebrado entre **PALMA d.o.o., Tour Operator & DMC** (en adelante, «el Tour Operator») y el viajero que acepta la oferta. Todo lo dispuesto en estas Condiciones Generales constituye un compromiso legal tanto para el viajero como para PALMA d.o.o. Al reservar cualquier servicio, el viajero confirma que está autorizado para aceptar estas condiciones en su propio nombre y en el de todos los miembros del grupo. Asimismo, cuando una persona realiza una reserva para varios viajeros, será responsable de efectuar todos los pagos correspondientes a cada uno de ellos.

SERVICIOS OFRECIDOS

El Tour Operator garantiza la prestación de los servicios de acuerdo con la información publicada y vigente en el momento de la confirmación de la reserva, así como con la descripción del viaje y las reservas confirmadas. No obstante, el Tour Operator no será responsable de las modificaciones derivadas de circunstancias ajenas a su control que no pudieran preverse, evitarse o eliminarse, tales como enfermedad del proveedor de servicios o de un familiar directo, desastres naturales (terremotos, inundaciones, incendios o sequías), emergencias sanitarias, guerras, huelgas, actos terroristas, restricciones impuestas por las autoridades o cualquier otra situación de fuerza mayor.

RESERVAS

Todas las reservas deberán realizarse mediante el formulario electrónico o por correo electrónico. Al confirmar una reserva, el viajero o la agencia confirma que conoce, comprende y acepta íntegramente las presentes Condiciones Generales, que serán vinculantes para ambas partes. Para garantizar la reserva será necesario abonar un depósito del **30 % por persona**. En las reservas efectuadas con menos de **30 días** de antelación a la llegada, se exigirá el pago íntegro en el momento de la confirmación. Es responsabilidad del viajero facilitar información correcta y completa, ya que estos datos podrán ser comunicados a los proveedores necesarios para la correcta prestación de los servicios contratados. El Tour Operator proporcionará al viajero, por medios electrónicos, toda la documentación e información relevante relativa al viaje, así como las presentes Condiciones Generales, que forman parte integrante del contrato. El viajero deberá facilitar toda la información necesaria para completar correctamente el proceso de reserva. Salvo que se indique expresamente lo contrario en la confirmación de la reserva, el importe total deberá abonarse, como mínimo, **45 días antes de la llegada**. El proveedor de servicios se reserva el derecho de denegar la prestación del servicio cuando el viajero acceda al alojamiento con una mascota sin haberlo comunicado previamente al Tour Operator

o al propio proveedor. En tal caso, el Tour Operator no aceptará reclamaciones relacionadas con la calidad del alojamiento o de los servicios contratados.

CONFIRMACIÓN DE LA RESERVA

Una vez recibida la reserva, el Tour Operator enviará una confirmación por escrito. La confirmación escrita garantiza la prestación de todos los servicios incluidos en el programa contratado.

PAGO

Para confirmar la reserva será necesario abonar un depósito del **30 % por persona**. El importe restante deberá recibirse, como mínimo, **30 días antes de la llegada**. El Tour Operator se reserva el derecho de cancelar la reserva si el pago no se recibe dentro de los plazos establecidos. Los pagos podrán realizarse mediante transferencia bancaria o tarjeta de crédito.

ALOJAMIENTO

Las unidades de alojamiento se describen conforme a la clasificación oficial otorgada por las autoridades competentes y al estado en que se encontraban en el momento de la publicación. Los estándares de alojamiento, restauración y demás servicios pueden variar según el destino o el país y, por tanto, no son objeto de comparación entre sí. La información facilitada por terceros o en otros puntos de venta no será vinculante para el Tour Operator. Únicamente tendrá validez la información publicada en www.palma-travel.eu, en el catálogo oficial o en otros materiales impresos emitidos por el Tour Operator. Los hoteles suelen poner las habitaciones a disposición de los clientes a partir de las **14:00 horas**. Cualquier solicitud de **early check-in** deberá comunicarse previamente al Tour Operator y estará siempre sujeta a disponibilidad.

EXCESO DE RESERVAS

Palma se reserva el derecho de modificar una reserva cuando concurran circunstancias ajenas a su control que no hayan podido preverse, evitarse o subsanarse. En tales casos, el alojamiento reservado podrá ser sustituido únicamente por otro de la misma categoría o superior, manteniendo el precio confirmado en el momento de la reserva, siempre que el viajero sea informado con la debida antelación.

OBLIGACIONES DEL TOUR OPERADOR

La obligación del Tour Operator consiste en prestar los servicios contratados y seleccionar cuidadosamente a los proveedores, velando por los derechos e intereses de los viajeros y actuando conforme a los estándares de la industria turística. El Tour Operator cumplirá todas las obligaciones anteriormente descritas, salvo en los casos de fuerza mayor o circunstancias ajenas a su control contempladas en el apartado correspondiente de estas Condiciones Generales.

OBLIGACIONES DEL VIAJERO

El viajero se compromete a: Disponer de la documentación de viaje válida y vigente. Respetar la normativa aduanera, cambiaria y demás disposiciones legales del país de destino, así como de los países por los que transite o en los que pernocte. Comprobar, antes del viaje, si necesita visado tanto para el país de destino como para los países de tránsito. En caso de que no pueda continuar el viaje por incumplimiento de estos requisitos, todos los gastos derivados correrán por su cuenta. Respetar las normas internas del alojamiento y colaborar de buena fe con el proveedor de los servicios. Presentar al proveedor el comprobante de los servicios contratados (bono o voucher recibido por correo electrónico). Informar previamente si desea viajar con una mascota, incluso cuando el alojamiento admita animales, indicando el tipo y el tamaño de la misma.

DOCUMENTACIÓN DE VIAJE

Cada viajero es responsable de viajar con un pasaporte o documento de identidad válido, así como de obtener, cuando sea necesario, los visados correspondientes. El Tour Operator no asumirá responsabilidad alguna por las consecuencias derivadas de la falta o invalidez de la documentación necesaria para el viaje.

LLEGADAS TARDÍAS

El Tour Operator actúa exclusivamente como operador receptivo y no proporciona billetes de avión. Por ello, no asumirá responsabilidad por vuelos perdidos, retrasos en la llegada o la incorporación tardía al circuito. Todos los gastos adicionales derivados de estas circunstancias correrán a cargo del viajero. En caso de retraso, recomendamos ponerse en contacto lo antes posible con el teléfono de emergencias indicado en la documentación de viaje, con el fin de minimizar las posibles consecuencias.

REQUISITOS SANITARIOS

Los viajeros deberán consultar, antes de su salida, los requisitos sanitarios vigentes en los consulados y autoridades competentes. El Tour Operator no cubrirá gastos médicos derivados de enfermedades previas al viaje ni de aquellas que se produzcan durante el mismo.

VIAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES

Los viajeros que requieran atención especial debido a una discapacidad o movilidad reducida deberán comunicarlo en el momento de realizar la reserva. El Tour Operator hará todo lo posible por atender dichas necesidades. No obstante, no podrá responsabilizarse cuando hoteles, restaurantes, transportistas u otros proveedores no dispongan de instalaciones o equipamientos adaptados. Los viajeros que necesiten asistencia personal deberán viajar acompañados por una persona capacitada para prestar dicha ayuda.

VIAJEROS MENORES DE EDAD

Todos los menores de 18 años deberán viajar acompañados por un adulto responsable.

EQUIPAJE

El Tour Operator no será responsable de la pérdida, robo o deterioro del equipaje durante el viaje, incluido el transporte del mismo entre el hotel y el aeropuerto o viceversa. Se recomienda a los viajeros contratar un seguro adecuado que cubra este tipo de incidencias.

SEGURO DE VIAJE

Se recomienda encarecidamente contratar un seguro de viaje que cubra, entre otros, accidentes, enfermedad, asistencia médica, repatriación, pérdida o daños del equipaje y demás incidencias que puedan producirse durante el viaje.

MODIFICACIONES Y CANCELACIONES DE LA RESERVA

Toda modificación o cancelación de una reserva confirmada deberá solicitarse por escrito (por correo electrónico). No se aceptarán solicitudes comunicadas por teléfono. En caso de que el viajero solicite la modificación o cancelación de una reserva confirmada, los gastos de cancelación se calcularán de acuerdo con las siguientes condiciones. Cuando la solicitud se reciba fuera del horario laboral del Tour Operator, se considerará presentada el siguiente día hábil. Los gastos de cancelación serán los siguientes:

Hasta **61 días** antes de la salida: sin gastos.

- Entre **60 y 45 días** antes de la salida: **10 %** del importe total.
- Entre **44 y 31 días** antes de la salida: **30 %** del importe total.
- Entre **30 y 15 días** antes de la salida: **70 %** del importe total.
- Entre **14 días y la fecha de salida: 100 %** del importe total.
- En caso de **no presentación (no-show)**, se cobrará el importe íntegro de los servicios contratados.

RECLAMACIONES

Todo viajero tendrá derecho a presentar una reclamación cuando considere que los servicios contratados no se han prestado conforme a lo acordado. Si durante el viaje detecta cualquier incidencia, deberá comunicarla inmediatamente al representante del Tour Operator o al proveedor del servicio, permitiéndoles resolver la situación en el propio destino. Asimismo, deberá informar a la oficina de PALMA por correo electrónico (incoming@palma.si) o por teléfono (**+386 1 24 43 670**) dentro del horario de atención al cliente. El viajero deberá colaborar de buena fe tanto con el Tour Operator como con los proveedores para facilitar una solución satisfactoria. Si el viajero abandona voluntariamente el alojamiento o decide contratar por su cuenta otros servicios sin dar al Tour Operator la oportunidad de solucionar la incidencia, perderá el derecho a solicitar cualquier reembolso o indemnización. El viajero deberá

aceptar la solución razonable ofrecida en destino cuando esta sea equivalente a los servicios contratados. En caso contrario, el Tour Operator podrá desestimar reclamaciones posteriores relacionadas con la misma incidencia. Si la incidencia no pudiera resolverse durante el viaje, el viajero deberá presentar una reclamación por escrito, acompañada de toda la documentación justificativa (fotografías, facturas u otros documentos pertinentes), en un plazo máximo de 60 días desde la finalización del viaje. Solo se tramitarán aquellas reclamaciones debidamente documentadas y presentadas dentro del plazo establecido. El Tour Operator responderá por escrito en un plazo máximo de **8 días** desde la recepción de la reclamación. En caso de ser necesario recabar información adicional de los proveedores, este plazo podrá ampliarse hasta un máximo de **8 días adicionales**. El Tour Operator no será responsable de circunstancias ajenas a la prestación de los servicios contratados, como las condiciones meteorológicas, el estado del mar, playas concurridas, pérdida de objetos personales u otras situaciones similares que escapen a su control. Los viajeros que contraten ofertas Última Hora aceptan expresamente las particularidades de este tipo de reservas y renuncian a presentar reclamaciones relacionadas con circunstancias inherentes a dichas ofertas.

DERECHO DEL TOUR OPERADOR A MODIFICAR O CANCELAR LOS SERVICIOS

El Tour Operator podrá modificar o cancelar los servicios contratados cuando concurran circunstancias de fuerza mayor o situaciones ajenas a su control que no hayan podido preverse, evitarse o eliminarse. En estos casos, el alojamiento reservado podrá sustituirse por otro de categoría igual o superior. Si únicamente estuviera disponible un alojamiento de categoría superior cuyo precio exceda en más de un **15 %** el importe originalmente contratado, el Tour Operator podrá ofrecer dicha alternativa al viajero, quien decidirá si acepta el correspondiente suplemento. Si no fuera posible ofrecer un alojamiento alternativo adecuado, el Tour Operator podrá cancelar la reserva antes del inicio del viaje y reembolsará íntegramente las cantidades abonadas. Fuera de dicho reembolso, el viajero no tendrá derecho a ninguna indemnización adicional.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos personales facilitados por el viajero serán tratados exclusivamente para gestionar la reserva y prestar correctamente los servicios contratados. Cuando resulte necesario para la ejecución del viaje, dichos datos podrán ser comunicados a los proveedores implicados en la prestación de los servicios. PALMA tratará los datos personales de conformidad con la legislación vigente en materia de protección de datos. La aceptación de estas Condiciones Generales implica el consentimiento del viajero para recibir comunica-

ciones comerciales de PALMA, salvo que manifieste expresamente su oposición.

RESPONSABILIDAD

La responsabilidad del Tour Operator queda limitada a la correcta prestación de los servicios contratados. El Tour Operator no responderá de retrasos, modificaciones de horarios, errores imputables a terceros, enfermedades, fallecimientos, condiciones meteorológicas, huelgas, conflictos armados, inestabilidad política, cuarentenas u otras circunstancias de fuerza mayor ajenas a su control. Asimismo, se reserva el derecho de modificar el itinerario cuando ello resulte necesario para garantizar el correcto desarrollo del viaje o mejorar la experiencia de los viajeros.

GUÍA ACOMPAÑANTE

Cuando el grupo viaje acompañado por un tour leader o acompañante designado por la agencia emisora, el guía acompañante de PALMA será responsable exclusivamente de los servicios organizados por PALMA. Ambos profesionales colaborarán durante el desarrollo del viaje; no obstante, la coordinación del grupo y la información relativa a los servicios prestados por PALMA corresponderán al guía acompañante de PALMA, con el fin de evitar informaciones contradictorias y garantizar el correcto funcionamiento del circuito.

DISPOSICIÓN FINAL

El pago del depósito o del importe total de la reserva implica que el viajero ha leído, comprendido y aceptado íntegramente las presentes Condiciones Generales.

PROPINAS

Como orientación, recomendamos una propina de **4 € por persona y día** para el conductor y el guía acompañante.