

Condições Gerais e Notas de Interesse

1. O preço inclui:

1.1. Alojamento nos hotéis do produto escolhido, citados em cada itinerário ou, em alguns casos, os hotéis da relação complementar entregue aos clientes; e quartos com banheiros, equipados com chuveiro ou banheiro. Os clientes que desejam alugar-se em quartos individuais ou categoria superior à standard do hotel, deverão pagar o suplemento correspondente a este tipo de serviço. Nota - Estâncias que coincidem com feiras, congressos e eventos especiais: devido à magnitude desses acontecimentos e aos bloqueios e dos bloqueios hoteleiros efetuados por parte das entidades organizadoras, no fechamento da edição deste catálogo não podemos garantir que a Acomodação nas cidades e datas detalhadas em nosso "Calendário de Feiras e Eventos", coincida com o hotel previsto ou com os alternativos mencionados, podendo ser o caso das hospedagens realizarem-se em outra cidade. Estão disponíveis os calendários de eventos de cada cidade.

1.2. As refeições indicadas em cada programa são classificadas da seguinte forma: "Meia pensão" inclui o café da manhã continental, Almoço ou Jantar; "Pensão completa" inclui café da manhã continental, Almoço e Jantar. Outros tipos de café da manhã, como americano, inglês, judaico etc., estão incluídos exclusivamente nos programas em que estiver indicado de forma clara.

1.3. Todas as refeições incluídas em cada um dos programas foram contratadas com os hotéis ou restaurantes na modalidade de grupo e com menu fixo, devendo portanto serem realizadas dentro dos horários e tipo de menu selecionados em cada caso. Não estão incluídas bebidas de nenhum tipo.

1.4. Traslados de chegada e saída em cada cidade, quando se indicar concreta e especificamente, efetuando-os em carro privado, ônibus privado ou taxi, conforme proceda. Todos os traslados estão baseados na participação mínima de duas pessoas chegando ou saindo juntas em um mesmo aeroporto principal de cada cidade publicada como início e final de nossos itinerários (está à sua disposição uma lista completa dos aeroportos principais de cada cidade), ou também porto, estação ou qualquer outro lugar onde se preste este serviço nestas cidades. Nos casos em que se altere o dia de chegada ou saída sobre o publicado ou que o mínimo de passageiros não se cumpra e seja somente um passageiro, não se proporcionará os traslados a menos que se pague o suplemento que corresponda em cada caso, e prévia solicitação por parte do cliente. Para a prestação destes serviços é fundamental que Special Tours receba a informação dos voos definitivos com pelo menos 5 dias úteis antes do início dos serviços. É responsabilidade única e exclusivamente do agente de viagens que a informação disponibilizada para os voos no Sistema SIGO seja correta para a prestação do serviço de traslado sem incidências. Para evitar um possível desencontro com nosso transferista, alheio à nossa gestão, o cliente deverá comunicar-se obrigatoriamente no exato momento com o serviço de assistência telefônica 24 horas que lhes foi facilitado.

1.5. Visitas e excursões indicadas em cada itinerário com guias locais de língua espanhola ou eventualmente com guias multilíngues, incluindo as entradas quando citadas em cada caso.

1.6. Transporte aéreo ou terrestre, em ônibus ou micro-ônibus, dependendo do número final de participantes em cada saída, com assentos reclináveis e ventilação, o que significa que durante a temporada de verão, para maior conforto dos clientes, os veículos disporão de ar-condicionado, assim como aquecimento durante a temporada de inverno. Em caso de viajar com crianças, ver apartado 3.4 destas Condições Gerais.

1.7. Nos circuitos de ônibus de programação regular, se incluirá durante todos os dias, exceto o primeiro e o último do itinerário, dias intermediários que inclua transporte aéreo ou dias extras, a assistência de um guia acompanhante especializado de língua espanhola e, em alguns casos, multilíngue, que acompanhará o grupo durante todo o percurso, sempre que houver a participação mínima de 20 pessoas por saída. No improvável caso de não chegar-se a esse número de participantes, se poderá facilitar facultativamente a assistência de um guia acompanhante ou, na falta dele, será utilizado um serviço de motorista-guia especializado para o mesmo percurso. A assistência do guia acompanhante começa na manhã seguinte à sua incorporação junto com os serviços de ônibus, na saída da cidade onde inicia o circuito/programa, podendo acontecer que não haja a assistência de guia durante a estância na primeira e última cidades de seu percurso como publicado.

1.8. Ajuda no transporte interno de uma peça de bagagem, perfeitamente fechada, de tamanho médio, por pessoa, nos hotéis, sempre que este serviço esteja explicitamente incluído no programa. As peças extras de bagagens terão um custo adicional que deve ser pago por cada cliente diretamente ao nosso guia acompanhante ou escritório local, de acordo com as tarifas que estejam vigentes em cada lugar onde o serviço seja prestado. Eventualmente, por razões técnicas, em alguns programas ou cidades determinadas que, por logística, não tenham condições de prestar o serviço, não estará incluído o serviço de manuseio das bagagens. Recomendamos verificar no folheto que as cidades visitadas não se encontram excluídas deste serviço.

1.9. Passagens de avião, em classe turista, nos programas em que estejam assim claramente citadas, e correspondentes aos trajetos especificados em cada caso. Se não está explicitamente citada a inclusão de serviços, isso indica a sua exclusão. Os preços dos trechos aéreos estarão sujeitos à confirmação e de acordo com a classe de reserva e serão informados no ato da confirmação dos serviços. Inclui-se no preço do bilhete a franquia de bagagem habitual permitida por cada companhia aérea, que em trechos de médio curso habitualmente é de

20 quilos por passageiro, existindo determinadas companhias, como MyAir (81) e outras, com franquias menores, de habitualmente 15 quilos por pessoa e um único volume de bagagem. O transporte aéreo tanto do país de origem ao destino e de retorno ao país de origem não estão incluídos no preço dos serviços da Special Tours.

1.10. As passagens de ferry, barco ou trem que estão indicadas em cada itinerário, de modo concreto e específico.

1.11. Os itinerários contidos nesse catálogo têm incorporado, sem custo adicional, um seguro básico de viagem com a Seguradora ASTES, com as garantias e condições que figuram na apólice nº 1303 que pode ser consultada no site www.specialtours.com.

2. O preço não inclui

2.1. Nenhum bilhete de avião no primeiro e último dia da viagem, nem para seu deslocamento desde sua cidade de origem à cidade de início da viagem em destino nem para seu deslocamento o último dia da viagem desde a cidade em que essa viagem finalize até a cidade de seu destino.

2.2. Vistos, taxas de aeroporto, e/ou taxas de entrada e de saída, cadeiras para transporte de crianças (ver apartado 3.4 destas Condições Gerais), sobretaxas de combustíveis, custos administrativos, gastos de emissão, certificados de vacinação, "extras" como café, vinhos, licores, água mineral, regimes alimentares especiais - nem mesmo nos casos de pensão completa ou meia pensão, salvo que esteja expressamente escrito no contrato, serviços de lavanderia para lavar e passar a roupa, frigobar, telefone e nem mesmo quaisquer serviços opcionais de hotel e, em geral, qualquer outro serviço que não apareça com clareza no item anterior ou que não conste especificamente detalhado no programa/oferta, no contrato ou na documentação que se entrega ao consumidor na contratação da viagem. É habitual que alguns hotéis solicitem cartões de crédito ou fiança para poder utilizar determinados serviços como telefone ou frigobar.

2.3. Em caso que a reserva tenha início ou final nas cidades do percurso diferentes às publicadas como início ou fim, ou bem sejam estações, portos ou aeroportos secundários, os traslados serão cobrados na tarifa vigente no momento da reserva na cidade indicada. Salvo outra especificação textual no itinerário.

2.4. As excursões ou visitas facultativas/opcionais. Neste caso de excursões ou visitas facultativas/opcionais que não sejam contratadas no ato da compra, deve-se ter em conta que não formam parte do contrato. A publicação no folheto tem caráter meramente informativo, sem que tal informação constitua, por si mesma, expectativa de direito algum sobre este tipo de excursão e requerem um mínimo de 20 pessoas para sua realização, devendo ser solicitadas previamente por quem tenha interesse em realizá-las e podendo serem oferecidas ao consumidor no lugar de destino com suas condições específicas, não garantindo-se, até o momento da contratação, a possível realização das mesmas. O usuário que deseje pagar seu importe no seu país de origem poderá fazê-lo realizando uma pré-reserva ao contratar a viagem, que se encontrará condicionada a que as visitas opcionais pré-reservadas sejam contratadas pelo mínimo de pessoas requeridas para sua realização, de forma que não se poderá realizar o consumidor sozinho, e nesse caso, somente terá direito ao reembolso das quantidades abonadas pela visita opcional pré-reservada que não fosse realizada.

2.5. Quando os clientes desejarem serviços extras, tais como quartos individuais, etc., e, por qualquer circunstância, os prestadores de serviços não possam atender à solicitação, a única obrigação por parte do organizador consiste em reembolsar a parte proporcional já paga correspondente ao serviço, sem que exista direito a nenhuma outra reclamação por parte do cliente. Esta regra se aplicará também no caso de algum hotel não oferecer banheiro, com chuveiro ou banheiro privados.

2.6. Em geral, qualquer outro conteúdo não especificado concretamente na seção anterior, de número 1.

3. Preços especiais e condições para crianças:

3.1. Não se efetuará nenhuma cobrança por aquelas crianças menores de dois anos de idade que viagem acompanhadas por dois adultos (com o número máximo de uma criança por dois adultos), desde que não ocupem uma vaga no ônibus e hospedem-se no mesmo quarto que os adultos. Serão por conta dos adultos acompanhantes todos os gastos que a criança originar nos hotéis, restaurantes etc., devendo estes custos serem pagos diretamente em cada lugar que sejam cobrados.

3.2. Para as crianças maiores de 2 anos e menores de 12 anos, acompanhadas sempre de 2 adultos, compartilhando o mesmo quarto, terão um desconto de 15% sobre o custo do programa, aplicável única e exclusivamente à criança. Em relação aos bilhetes aéreos, de trem, barco, etc., se aplicarão as normas vigentes em cada caso por parte de cada uma das companhias.

3.3. Para a concessão destas condições especiais, a sua solicitação deverá constar claramente no pedido, que deve ser feito com antecedência de mais de 15 dias do tour ou programa, indicando a idade da criança, que deve ser comprovada no início dos serviços. Caso os dados da criança, em relação à idade, não coincidam com os dados do pedido, os adultos acompanhantes serão considerados responsáveis pelo pagamento da diferença que ocorre desde o início dos serviços. Em qualquer caso, será igualmente da responsabilidade dos pais ou responsável legal, qualquer tipo de gasto gerado pelo menor à Special Tours ou ao restante dos fornecedores, incluindo linhas aéreas, companhias ferroviárias, companhias de navegação, hotéis, restaurantes e outros. A Special Tours solicitará a comprovação da idade da criança.

3.4. Em nenhum caso está incluído no preço da viagem o dispositivo

de proteção infantil (bebê conforto, cadeirinha, assento de elevação, etc.), o qual é obrigatório sua utilização para que as crianças possam viajar de ônibus nos distintos países de destino deste catálogo e é de responsabilidade dos adultos que viajem com as crianças portar um dispositivo adequado para o transporte de cada menor no veículo que realize o serviço.

3.5. Todos os menores de idade se lhes aplica ou não um preço especial, terão que ir acompanhados ao menos por um adulto. Em todos os casos, fica limitado o número de crianças que poderão participar do tour/programa e sua confirmação dependerá das inscrições já existentes no momento da solicitação.

4. Modificações

4.1. O organizador reserva a possibilidade de realizar modificações na informação dos programas e ofertas contidas no folheto, incluído o preço, antes da formalização do contrato. As variações produzidas e/ou fé de erratas que se detectem após a publicação deste folheto aparecerão publicadas no site www.specialtours.com, que se atualizará regularmente e sem aviso prévio.

4.2. Caso o organizador não possa oferecer a viagem solicitada e ofereça ao consumidor a realização de uma viagem semelhante ou outra diferente, salvo se estiver indicado expressamente o contrário, entende-se que manterá esta oferta durante 72 horas. Se o consumidor aceitar a oferta dentro do mesmo prazo, ou de um prazo expressamente estabelecido, será aplicado o pagamento do sinal ao pacote oferecido.

5. Bagagem ou objetos pessoais

5.1. Nas viagens em ônibus se transporta gratuitamente uma peça de bagagem de tamanho médio, com peso máximo de 30 quilos por pessoa. É responsabilidade exclusiva do passageiro a eficácia e confiabilidade dos mecanismos de fechamento desta peça. O excesso de bagagem pode ser aceito, desde que a capacidade de carga do veículo o permita. A diferença de preço correspondente ao excesso de bagagem deve ser paga ao guia ou ao motorista do ônibus. O excesso de bagagem pode ou não ser aceito pelo guia, motorista ou responsável pela viagem, respeitando-se o interesse geral de todos os passageiros, o conforto e a segurança do transporte.

5.2. A bagagem e demais objetos pessoais não são parte do Contrato de Viagem, entendendo-se, para todos os efeitos, que o passageiro os conserve sempre consigo, qualquer que seja a parte do veículo ou do hotel em que sejam colocados, e que são transportados pelo passageiro por sua conta e risco, sem que o Operador possa ser obrigado a responder contratual ou extra contratualmente por perda ou danos que possam sofrer por qualquer motivo. Recomenda-se a todos os clientes que estejam presentes em todas as manipulações de carga e manuseio de suas bagagens, efetuando a oportuna reclamação às companhias transportadoras ou ao hotel no momento em que observar alguma falta, dano ou desaparecimento de seus pertences.

5.3. No caso de perda ou extravio de alguma peça de bagagem ou demais pertences, será responsabilidade única e exclusiva do passageiro informar imediatamente às autoridades competentes do país onde aconteceu o fato, mediante denúncia policial e apresentação obrigatória e no local de uma reclamação formal por escrito preenchendo a correspondente Folha de Reclamação Oficial frente aos prestadores de serviço finais (hotéis com serviço de bagageiro ou custódia de bagagem, restaurantes, cruzeiros etc.). O passageiro igualmente declara conhecer as quantias, limites e coberturas para o risco de furto que inclui o Seguro Básico de Assistência, incluído no preço de venda, tendo-se oferecido, antecipadamente à sua viagem, como reconhece, outros seguros ou ampliação das coberturas a seu risco e os pertences que porte.

6. Validade

6.1. Este folheto é válido para as saídas publicadas correspondentes ao período compreendido entre 1 de abril de 2018 até 31 de março de 2019. Em outros casos, a sua validade e, portanto, a aplicação destas condições está compreendida entre as datas de início do primeiro e fim do último serviço.

6.2. Todos os preços dos programas incluídos neste folheto estão baseados em tarifas e câmbio de moeda vigentes na data indicada da edição do mesmo, ficando, portanto, sujeitos a modificação devido às alterações que possam ocorrer nas diferentes tarifas e câmbios de moedas que venham a acontecer posteriormente a estas datas e sem que haja aviso prévio.

6.3. Em períodos de Natal, Ano Novo, ferias ou eventos especiais os fornecedores reservam-se o direito de modificar as tarifas em função da disponibilidade, o que será informado em cada reserva específica.

7. Notas de interesse

7.1. Todos os passageiros, sem exceção (crianças incluídas), deverão portar sua documentação pessoal e familiar correspondente, segundo as leis de cada país a serem visitados. Será por conta e responsabilidade dos passageiros quando as viagens requerirem, a obtenção de visto, passaportes, certificados de vacinação, etc. No caso de negação da concessão de um visto por causas particulares do passageiro, ou de não ser autorizada a sua entrada no país por carecer dos requisitos exigidos, ou por erro na documentação exigida, ou por não portar a mesma, a Agência não se responsabiliza por fatos desta natureza, sendo por conta do cliente qualquer gasto decorrente, aplicando-se nessas circunstâncias as condições e normas estabelecidas para as supostas anulações ou desistência voluntária dos serviços.

Recorda-se igualmente que todos os usuários devem assegurar-se, antes de iniciar a viagem, de haver cumprido todas as normas e requisitos

aplicados relativos a vistos, a fim de poder entrar sem problemas e em todos os países que irão visitar. Os menores de 18 anos devem portar uma autorização por escrito assinado por seus pais ou tutores legais, prevendo que esse documento possa ser solicitado por qualquer autoridade. Será por conta e risco do consumidor todos os gastos que por estas omissões se originem.

Para que sejam evitados problemas no momento da requisição do visto, é necessário que o passageiro se comunique por escrito com a Agência de Viagens, fornecendo todas as informações pertinentes. Todos os passageiros deverão levar sua documentação em ordem, sendo de sua total responsabilidade os problemas e inconvenientes que possam surgir pelo incumprimento desta norma.

Não é considerado "cancelamento por motivos de força maior" a interrupção ou não apresentação no circuito por este motivo ou outros originados como consequência da denegação de entrada a algum país. Recomendamos verificar no Ministério de Assuntos Exteriores do seu país a informação atualizada ou bem no Consulado-Embaixada que preste o serviço à sua nacionalidade. Advertimos que com frequência as autoridades fronteiriças negam a entrada à passageiros que consideram que adquiriram sua viagem com fins diferentes aos turísticos. Special Tours não realizará gestão nem mesmo reintegro algum dos serviços nestes casos.

7.2. É responsabilidade do passageiro os trâmites necessários com as companhias aéreas para a reconfirmação de suas reservas e assentos, assim como a de qualquer modificação de horários que esta possa chegar a realizar, devendo informar-nos com a maior rapidez qualquer modificação para poder prestar corretamente os serviços de traslados e quaisquer outros incluídos em sua viagem. Para isso, colocamos à sua disposição nosso Telefone de Atenção ao Passageiro 24 Horas que lhes foi facilitado, sendo necessário um tempo mínimo razoável para informar ao fornecedor final e que o serviço possa ser realizado no novo horário de operação da Cia Aérea. Qualquer inconveniente neste sentido, por modificação da operativa de última hora das Cias Aéreas, deverá ser reclamado às empresas diretamente.

7.3. Em geral, o horário previsto da entrega dos quartos dos hotéis aos passageiros/clientes, é a partir das 14h00, podendo-se dar o caso de que, mesmo que o cliente chegue ao hotel antes desse horário, tenha que esperar até esse horário. Por outro lado o cliente deverá deixar livre seu quarto no dia de sua saída antes das 12h00 ou, caso contrário, será obrigado a pagar o correspondente suplemento por utilização do quarto fora do limite estabelecido se o estabelecimento o exigir e assim permitir.

7.4. Quartos tripos: devido às enormes complicações com alguns dos hotéis e sua tendência por quartos duplos unicamente, em alguns dos hotéis este tipo de acomodação será com 2 camas standard mais uma cama supletória ou catre, de tipo turco, dobrável ou em sofás-camas, motivo pelo qual se estabelece um preço reduzido para a terceira pessoa.

7.5. Ar condicionado em hotéis e transportes: assim como outros aspectos de uma viagem, está sujeito às práticas e costumes de cada lugar e pode ser muito diferente dos hábitos de seu país de origem. Alguns hotéis, inclusive categoria 5 estrelas, podem não dispor de ar-condicionado, ainda que cada quarto tenha um controle individual, normalmente entre os meses de inverno, de Novembro a Março. Também consideramos importante informar que, ainda que muitos estabelecimentos tenham ar-condicionado, os aparelhos talvez não tenham a potência ou estejam programados para uma temperatura tão baixa como você espera ou seja de seu costume.

7.6. Hotelaria na Escandinávia: Uma característica da hotelaria na Escandinávia é a existência dos chamados "quartos combi", que possuem uma cama de uso individual e um sofá-cama, perfeitamente confortável. Isso acontece porque alguns hotéis dedicam sua atividade durante nove meses do ano ao cliente individual de negócios, já que a temporada turística é bastante curta. Portanto, em alguns estabelecimentos, o quarto duplo poderia ser um "combi", não tendo em conta tal circunstância ao conceder a categoria.

7.7. Alguns hotéis podem exigir, de forma obrigatória, a contratação de jantares de gala de Natal e Réveillon. Esta informação e o valor correspondente a esse serviço serão comunicados no momento da confirmação da reserva.

7.8. Serviços de alimentação em função do horário de chegada de seu voo: nos voos cuja chegada ao ponto de destino seja depois das 19 horas, o primeiro serviço do hotel será a Acomodação.

7.9. Pontualidade: Serão de responsabilidade exclusiva do passageiro os problemas, serviços perdidos ou consequências econômicas decorrentes da não apresentação na hora estabelecida no ponto determinado, tanto no início de um programa como durante o desenrolar do mesmo.

7.10. O operador pode solicitar, segundo seu próprio critério, a retirada obrigatória de todos aqueles passageiros que não se comportem de forma adequada e que demonstrem ser um evidente risco de distúrbio para o restante das pessoas que viajam. Neste caso, a única obrigação do Operador é a devolução total do valor dos serviços que não foram utilizados pelos clientes, descontados os gastos adicionais que eventualmente possam ocorrer.

7.11. Procedimento de Inscrição: não se pode considerar a reserva efetuada, nem solicitada, enquanto não haja uma confirmação escrita da Special Tours. Por sua vez, o operador/distribuidor local em cada destino não poderá considerar um lugar solicitado se não há um sinal previamente pago pela agência vendedora. O valor deste sinal será o que fixe o regulamento do país de residência do cliente, ou o padrão do operador/distribuidor local. Em qualquer caso, sempre terá que ser su-

ficiente para cobrir os custos decorrentes do cancelamento da viagem solicitada por parte do cliente.

7.12. Nos casos que, em algumas saídas dos programas detalhados nesse folheto não chegasse ao mínimo de participantes estabelecido em cada programa ou, por motivos de força maior os Operadores se vissem obrigados a cancelar essa saída, os clientes inscritos nesse momento não terão outro reembolso além da quantidade paga até este momento. Igualmente em algumas das saídas podiam dar-se o caso que ao não cobrir o mínimo de participantes, o Operador se reserva o direito a oferecer uma saída próxima como alternativa em saída regular, ou bem, cobrar um suplemento para realizar a operação em forma privada.

8. Cancelamentos

8.1. Todos os cancelamentos recebidos até 10 (dez) dias antes do início dos serviços não sofrerão nenhuma penalização, exceto nos casos do item 8.2.5.

8.2. Os cancelamentos recebidos com menos de 10 dias, além dos correspondentes custos administrativos e cancelamento que podem chegar a US\$ 100 (cem dólares americanos) netos por pessoa para cada solicitação de cancelamento, sofrerão encargos de acordo com a seguinte escala:

8.2.1. Entre 9 e 6 dias: 20% do valor total contratado

8.2.2. Entre 5 e 3 dias: 30% do valor total contratado

8.2.3. Com 2 dias de antecedência: 40% do valor total contratado

8.2.4. A não apresentação no dia do início do programa ou cancelamento um dia antes: multa de 100% de gastos de cancelamento, além disso se cobrará qualquer despesa ou taxa adicional que se possa produzir.

8.2.5. Independentemente do anteriormente exposto, nos circuitos que incluam cruzeiros, bilhetes de trem, ferrys, avião ou qualquer outro serviço que dentro de suas próprias Condições Gerais impliquem regras diferentes às citadas, não se aplicarão as condições antes mencionadas, senão as aplicáveis em cada caso, faturando o Operador aqueles gastos que, por cancelamento ou modificação, possa receber por parte dos operadores, hotéis ou prestadores de serviço. Além disso, determinados roteiros podem ter gastos de cancelamento que se alterem em função da temporada ou da data da solicitação do cancelamento. Estes gastos constarão de forma ATUALIZADA em nossa página web, no item "GASTOS DE CANCELAMENTO"; dentro de cada itinerário. Essa informação também estará detalhada, especificada e à sua disposição ao solicitar a reserva.

8.3. Todos os serviços não utilizados ou cancelados voluntariamente por parte dos clientes durante o seu programa não serão reembolsados.

9. Pagamentos

9.1. Todos os serviços solicitados deverão ser pagos em sua totalidade, até dez dias antes do seu início, podendo, em último caso, admitir-se, com prévia solicitação e confirmação a respeito por parte do Operador, o pagamento na chegada dos clientes, como último prazo. O não cumprimento deste IMPORTANTÍSSIMO requisito faculta totalmente ao Operador a não aceitação do passageiro no momento de sua apresentação, ou sua aceitação por um breve e improrrogável período, que denominamos como ÚLTIMA CORTESIA.

9.2. Todos os pagamentos deverão ser efetuados em dólares americanos, por meio de transferência bancária ou cheque bancário, exceto com autorização prévia do Operador nesse sentido, ou que sejam referentes a serviços adquiridos em destino.

10. Reclamações

10.1. As reclamações serão atendidas sempre que forem apresentadas por escrito, acompanhadas dos cupons/vouchers não utilizados, ou dos apropriados certificados dos prestadores dos serviços.

10.2. Reclamações recebidas três meses após o término dos serviços contratados não serão aceitas, devido à demora da notificação.

10.3. Caso o passageiro considerar que aconteceu algum descumprimento do nosso programa publicado, deverá informar imediatamente a respeito da falha detectada, para que possamos apresentar uma solução imediata ao problema. Se este procedimento não foi cumprido, no caso de reclamação posterior, o ônus da prova dos acontecimentos caberá ao consumidor. No caso do não cumprimento dos serviços acontecer por parte dos prestadores finais (hotéis, restaurantes, cruzeiros etc.), o passageiro/cliente deverá apresentar uma reclamação formal por escrito, preenchendo, no local, a correspondente Folha de Reclamação Oficial do prestador final. Desta forma se oferece a possibilidade de resolver o problema no local e imediatamente, ou serve o documento para processá-lo de forma efetiva posteriormente, não se restringindo a reclamação a mero informativo/comentário de viagem.

11. Responsabilidades

11.1. Em nosso papel de Operador destes programas, e em nome dos nossos afiliados, declaramos explicitamente que atuamos como intermediários entre os clientes, por um lado, e pessoas ou entidades contratadas para proporcionar os serviços nos diferentes itinerários, tais como: empresas de transporte, hotéis, companhias aéreas, companhias ferroviárias, companhias marítimas, outras operadoras etc., por outro lado. Nos responsabilizamos pelo cumprimento dos serviços mencionados nos programas, mas declinamos qualquer responsabilidade por: atrasos, greves, terremotos, quarentenas ou outras causas de força maior, bem como qualquer perda, estragos, acidente ou irregularidade que possa ocorrer aos passageiros e seus pertences, quando estes sejam praticados por terceiros e, portanto, fora do controle do Operador e/ou de seus agentes afiliados. Igualmente ficamos isentos de qualquer prejuízo por alteração ou atraso nos trajetos aéreos incluídos nos diferentes programas. Como a Special Tours não tem a capacidade de decisão necessária para determinar o cumprimento dos horários ou atrasos nas viagens aéreas, está isenta de responsabilidade.

11.2. Em todo caso o passageiro está obrigado a tomar as medidas apropriadas e razoáveis para procurar reduzir os problemas que possam derivar-se da não-execução ou da execução deficiente do contrato ou para evitar que se agravem. Os problemas derivados por não adotar tais medidas serão por conta do passageiro. Em caso de produzir algum problema e muito particularmente em um suposto acidente de um dos meios de transportes da viagem, o passageiro também deverá apresentar, qualquer que seja o país que aconteça, a correspondente reclamação contra a transportadora e/ou que tivesse produzido o problema, a fim de assegurar-se, em seu caso, a indenização do seguro da mesma.

11.3. Ao reservar um de nossos programas, ou aceitar qualquer roteiro ou serviço individual, fica estabelecido que o passageiro, ou qualquer outra Empresa mediadora em sua compra, dá-se por informado, aceitando todas e cada uma das condições e indicações expostas em cada uma das diferentes seções do conjunto destas Condições Gerais, e que a partir deste momento passam a ser denominadas CONTRATO, para todos os efeitos. A atualização destas Condições Gerais estará sempre à disposição em nosso site www.specialtours.com e deverá ser consultada antes de efetuar a compra.

11.4. Se em alguma das datas dos programas indicados neste catálogo, ou em qualquer outro itinerário em que se aplicam estas Condições Gerais, por dificuldades de Acomodação ou qualquer outra causa justificada, os clientes não puderem ser hospedados na cidade indicada, serão acomodados em hotéis da mesma categoria ou de categoria SIMILAR, nos arredores, sem que os clientes possam reclamar por esta eventualidade.

11.5. A venda destes programas por parte de nossos agentes não implica sua responsabilidade por causas imputáveis ao Operador, sempre que não tenham ocultado o nome deste.

11.6. Política de Vendas: a venda e distribuição destes programas ficam limitadas exclusivamente à AMÉRICA LATINA e EUA, através de Agências de Viagens das áreas que prestam um serviço único de assessoria e contratação como estabelecimentos permanentes da Special Tours (Mayorista de Viajes SA), que atuam em nome e por conta desta empresa em tudo que está relacionado com a distribuição e venda de seus produtos. Este caráter deverá ficar especificado na documentação que for entregue pelas Agências de Viagens aos passageiros, ao menos nos documentos denominados voucher.

11.7. Os temas não regulamentados dentro destas Condições Gerais regem-se conforme o Ordenamento Jurídico Espanhol em matéria turística, sendo de prioritária aplicação as que tenham sido publicadas pela Comunidade Autónoma onde o Operador tem sua sede social.

11.8. Viagens operadas por "Special Tours" é marca comercial de Mayorista de Viajes, S.A., con CIF A-80609910, c/ José Rover Motta, 27 (07006) Palma. BAL 719, em colaboração com sua rede de fornecedores locais.

11.9. Qualquer erro ou variação que seja detectado depois da publicação deste folheto será incluído e atualizado no documento "ERRATAS e ACTUALIZACIONES" disponível na web www.specialtours.com no "Superbuscador", clicando sobre a capa do folheto e produto correspondente.

12. Proteção de dados

12.1. Os dados pessoais proporcionados serão incorporados em um arquivo que é de responsabilidade da Mayorista de Viajes S.A., com o fim de prestar-lhe e oferecer-lhe seus serviços, facilitar a tramitação de suas solicitações e em caso de proporcionar-nos seu e-mail, sendo de caráter voluntário e em caso que deseje colaborar respondendo ao nosso controle de qualidade e, uma vez respondido, converter-se em membro de nosso clube de viagens, enviar-lhe informação e ofertas comerciais no futuro sobre produtos e serviços que possam resultar-lhe interessantes.

12.2. Além de seu nome e sobrenome, necessariamente deverá comunicar alguns outros dados pessoais tal como data de nascimento, número de passaporte ou nacionalidade, para diferentes fornecedores como companhias de transporte, hotéis, companhias de seguros, receptivos e todos os demais sujeitos ao que seja necessário comunicar-lhes para executar o contrato de viagem combinado o serviço adquirido e dar cumprimento ao objeto do contrato. Se informa que certos dados pessoais são indispensáveis para a prestação de alguns serviços, normalmente relacionados com o transporte e alojamento, por estar alguns dos prestadores de serviços obrigados de conformidade com as leis e regulamentos aplicados na Espanha a nível internacional e/ou em países de destino e inclusive de trânsito, para comunicar os dados pessoais que se lhe solicitem às autoridades públicas espanholas ou estrangeiras competentes, em particular com fins preventivos ou de luta contra o terrorismo e outros delitos graves, pelo o que o fato de não comunicar certos dados ou de comunicar dados inexatos poderia supor que o prestador de serviços pudesse ter que denegar a prestação de serviço, sem que em tal caso o prestador do serviço nem o organizador ou detalhista possa ser responsável por isso.

12.3. Todas aquelas pessoas cujos dados pessoais sejam objeto do tratamento poderão exercer gratuitamente os direitos de acesso, correção, cancelamento ou oposição previstos na Lei Orgânica 15/1999 da Proteção de Dados de Caráter Pessoal, comunicando-o ao e-mail comercial@specialtours.com ou bem por escrito enviando ao seguinte endereço: Mayorista de Viajes, S.A., c/ José Rover Motta, 27 (07006) Palma. BAL 719.