

# Condiciones Generales

## Miller Incoming GmbH

Actúa como intermediario entre las compañías de transporte, hoteles o cualquier otro proveedor o persona particular etc. y los clientes. Estas Condiciones Generales de Negocio determinarán - sin perjuicio de otros acuerdos complementarios - la relación contractual entre Miller Incoming GmbH y el cliente. Quedan expresamente excluidas aquellas condiciones de negocios que se apartaran de éstas.

## Política de Privacidad / Protección de Datos

Usada como socio de B2B, tiene la obligación de informar a sus clientes que en conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos europeo (RGPD) los datos de sus clientes serán enviados a los proveedores de Miller Incoming GmbH, como parte de los procesos de reserva.

## Documentación

Es responsabilidad de cada viajero ir provisto de un pasaporte vigente y dotado de todos los visados y requisitos necesarios. El organizador declina toda responsabilidad en caso de que el viajero sea rechazado por no cumplir alguno de los requisitos que se le exigen o por defecto en su pasaporte, quedando a cuenta del viajero cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones establecidas para cancelación y rechazo voluntario de servicios.

## Selfdrive Tours

En el momento del alquiler, el conductor deberá presentar una licencia de conducir nacional válida que tenga al menos un año de vigencia. Los Permisos Internacionales de Conducción son altamente recomendables para los arrendatarios que no fueran ciudadanos de la Unión Europea. Además, se les exigirá un documento de identidad (pasaporte, etc.) con fotografía y una tarjeta de crédito válida.

## Vouchers

Después de recibir el pago total de una reserva van a recibir por correo electrónico nuestros vouchers. Los clientes deberán presentarlos en los hoteles o a los guías. En caso de emitir sus propios vouchers, los mismos deben incluir la siguiente nota: "reservation and payment through Miller Incoming GmbH".

## Hoteles

Todos los hoteles en nuestros viajes han sido seleccionados con sumo cuidado. En su mayoría se encuentran ubicados en el centro de las ciudades. Siempre se incluye el desayuno. La mayoría de los cuartos de hotel en Alemania no ofrecen aire acondicionado y el servicio de Internet se paga aparte. Generalmente los hoteles ofrecen habitaciones individuales y dobles para no fumadores; las habitaciones triples y las dobles con dos camas no son estándar. No obstante ello, se puede agregar, a pedido, una cama extra independiente. La hora de ingreso suele ser a las 3 de la tarde y la de salida al mediodía. Los hoteles previstos mencionados están sujetos a variación. En el caso de que el organizador debiera ampliar las reservas, por sobrepasar el cupo básico, los clientes serán alojados en los hoteles previstos y/o en hoteles similares en categoría y precio. En fechas de ferias, congresos y eventos especiales el alojamiento se podrá localizar en los alrededores de las ciudades. Las visitas y excursiones normalmente no se verán afectadas por estos eventos.

## Transporte

Si el número de participantes inscritos en un circuito es muy limitado, con el fin de cumplir nuestro compromiso de "Salidas garantizadas" Miller Incoming GmbH podría brindarle el transporte en vehículo privado o minivan conducido por nuestro guía.

## Servicios y Excursiones

Para reservas sueltas, como Traslados y Excursiones se aplicaran las condiciones de nuestro Tarifario de Servicios „Traslados y Excursiones“.

## Equipaje

En los viajes se transportará gratuitamente una pieza de equipaje de tamaño medio, con un peso máximo de 23 kgs por persona. En caso de que por exceso de equipaje se supere la capacidad de carga del vehículo, el viajero tendrá que dejar una parte de su equipaje o pagar transporte extra (por ejemplo, un taxi). La organización no se responsabiliza por la pérdida, robo o daño sufrido por el equipaje durante el viaje. Se recomienda a los usuarios que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo, marítimo o fluvial de equipaje, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete del pasaje el único contrato vinculante entre las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío se recomienda presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes. Quisiéramos recordar a los pasajeros que son ellos los responsables de sus pertenencias.

## Guía de habla española

Los viajeros irán acompañados por un(a) guía de habla española durante todo el programa de viaje a menos que se indique lo contrario (o por un chofer-guía cuando los grupos fueran de menos de 8 participantes). Todos nuestros guías tienen vasta experiencia y se los capacita especialmente para cada programa de viaje.

## Condiciones especiales para niños

Como norma general, a concretar y confirmar en cada caso, los niños de hasta 2 años no cumplidos pagarán el 10% del importe total del viaje, y a los niños de 2 a 12 años no cumplidos se les efectuará un descuento de 20% sobre el importe total del viaje, con la condición de que compartan la habitación con los padres o acompañantes. En cada habitación doble se permite solo un niño.

## Temporadas

La llegada de los pasajeros es posible hasta el último día de la temporada mencionada en cada viaje.

## Pagos

Todos los servicios solicitados deben ser pagados en su totalidad en los plazos mencionados a continuación:

*Salidas Garantizadas, Viajes en Tren, Escapadas, Hoteles\**  
100 % hasta 21 días antes de la llegada (excepto en fechas de ferias, congresos etc.)

*Viajes Privados o a medida, Viajes en grupo*  
30% hasta 90 días antes de la llegada  
70% hasta 21 días antes de la llegada

*Ferías, congresos y eventos*

100% al momento de la confirmación

## Hoteles de esquí, Combinaciones con esquí

50% al momento de la confirmación  
50% hasta 35 días antes de la llegada  
Se rigen las condiciones del hotel elegido. ¡Ver oferta!

El incumplimiento de este importantísimo requisito, faculta totalmente al organizador a la no aceptación del pasajero en el momento de su presentación. Hasta una suma de 5.000 € el pago deberá efectuarse mediante tarjeta de crédito (Mastercard, VISA or AMEX) o transferencia bancaria. A partir de 5.000 € el pago deberá efectuarse vía transferencia bancaria. El coste para la transferencia bancaria deberá estar cubierto al 100% por parte del cliente (Modalidades transferencia SWIFT "OUR": Todos los gastos del ordenante, también los gastos del banco del beneficiario). Para pagos con Mastercard o VISA tenemos que facturar un 2% suplementario, con AMEX un 3% sobre el precio total.

En el supuesto caso de que el cliente no efectuara los adelantos o no pagara la suma restante respectiva dentro del plazo convenido, Miller Incoming podrá rehusarse a prestar los servicios y, después de otorgado un período de gracia razonable, desistir del contrato aun cuando el servicio no se hubiese prestado. En tal caso, Miller Incoming GmbH facturará al cliente costos de cancelación, de acuerdo con lo indicado en "Anulaciones".

## Modificaciones de los Servicios

Miller Incoming GmbH está facultada para introducir cambios en los servicios contratados por razones graves que se produjeran después de la contratación, y que tornaren tales modificaciones inevitables. No se admitirán cambios o diferencias que afectaran sustancialmente el carácter general de la prestación del paquete de servicios respectivo - o que resultaran inaceptables para el cliente en consideración de sus mutuos intereses, o discriminatorios bajo el principio de la buena fe. Los reclamos de garantías no se considerarán afectados en la medida en que dichos servicios modificados estén viciados de defectos. Miller Incoming GmbH informará de inmediato al cliente acerca de las alteraciones contempladas en la primera oración de estos términos y condiciones.

## Anulaciones

Cancelaciones deben ser enviadas en forma escrita. Los costos de anulación son: (gastos por persona sobre el importe total por pasajero)\*

### Salidas Garantizadas y Viajes Privados\*

- Anulación hasta 30 días antes de la llegada	sin costo
- Anulación entre 29 y 20 días antes de la llegada	10%
- Anulación entre 19 y 15 días antes de la llegada	25%
- Anulación entre 14 y 10 días antes de la llegada	30%
- Anulación entre 9 y 7 días antes de la llegada	50%
- Anulación entre 6 y 0 días antes de la llegada	95%

### Salidas garantizadas (Reservas para más de 5 habitaciones)\*

- Anulación hasta 60 días antes de la llegada	sin costo
- Anulación entre 59 y 40 días antes de la llegada	10%
- Anulación entre 39 y 20 días antes de la llegada	30%
- Anulación entre 19 y 7 días antes de la llegada	50%
- Anulación entre 6 y 0 días antes de la llegada	95%

### FIT-Hoteles, Servicios, Escapadas\*

- Anulación hasta 30 días antes de la llegada	sin costo
- Anulación entre 29 y 20 días antes de la llegada	10%
- Anulación entre 19 y 15 días antes de la llegada	35%
- Anulación entre 14 y 0 días antes de la llegada	95%

### Viajes en tren Suiza\*

- Anulación al momento de confirmación hasta 45 días antes de llegada	15%
- Anulación entre 44 y 35 días antes de llegada	30%
- Anulación entre 34 y 25 días antes de llegada	50%
- Anulación entre 24 y 20 días antes de llegada	75%
- Anulación entre 19 y 0 días antes de llegada	95%

### Hoteles de esquí, Combinaciones con esquí

- Anulación hasta 92 días antes de la llegada	sin costo
- Anulación entre 91 y 32 días antes de la llegada	40%
- Anulación entre 31 y 9 días antes de la llegada	70%
- Anulación entre 8 y 0 días antes de la llegada	95%

Se rigen las condiciones del hotel elegido. ¡Ver oferta!

\*Condiciones no válidas durante ferias, congresos y eventos.

### Anulaciones por falta de nieve

Si una vez efectuado el viaje a llegar a la estación, ésta no se encontrase en óptimas condiciones para la práctica del esquí y por ello el pasajero decidiese no esquiar, el pasajero no tendrá derecho al reembolso de ningún servicio. En caso de anular una reserva por temor o duda de falta de nieve, y de no realizar el viaje hasta la estación, se aplicarán las condiciones establecidas para cancelación y rechazo voluntario de servicios.

## Número de Participantes

Si el número mínimo de participantes publicado en nuestros tours no se alcanza hasta 4 semanas antes del comienzo del tour, Miller Incoming GmbH se reserva el derecho de suspender el tour. Miller Incoming GmbH se compromete a informar de forma inmediata al cliente el motivo de la cancelación. El cliente recibirá una oferta en reemplazo o bien recuperará el 100% del precio pagado.

## Cambios en la reserva

Los cambios en reservas confirmadas anteriormente (fecha de llegada o salida, condiciones de viaje, etc.) que se produjeran más de 4 semanas antes del comienzo del viaje antes de la ejecución prevista de los servicios estarán sujetos a una multa de € 50, a menos que Miller Incoming GmbH demuestre haber incurrido en gastos más elevados. Los reclamos por cambios de reservas realizados por el cliente dentro de un plazo de 4 semanas antes de la ejecución prevista de los servicios podrán ser respetados - de corresponder - sólo mediante la baja de la reserva y el alta de una nueva reserva simultánea. Esto no se aplicará a los reclamos por cambios que sólo impliquen costos menores. Si un pasajero deseara cambiar el viaje de manera significativa durante el mismo, los cambios deberán ser confirmados y se aplicará una multa de € 70, a menos que Miller Incoming GmbH demuestre haber incurrido en gastos más elevados. El pasajero también será responsable de los posibles costos aplicados por los proveedores de servicios como consecuencia de cancelaciones o modificaciones.

## Responsabilidad Limitada

Por ley, Miller Incoming GmbH será responsable por los daños y lesiones que afecten vida, cuerpo y salud como consecuencia del incumplimiento intencional o imprudente de los deberes por parte de Miller Incoming GmbH, sus representantes legales o auxiliares ejecutivos. Miller Incoming GmbH también será responsable por los daños no cubiertos en la primera oración pero que resultaran del incumplimiento intencional o imprudente de las obligaciones por parte Miller Incoming GmbH, sus representantes legales o auxiliares ejecutivos - en consonancia con las disposiciones legales pertinentes. La responsabilidad por daños materiales y por las pérdidas pecuniarias resultantes, se limita al precio por persona por el servicio prestado por Miller Incoming GmbH, inclusive en los casos de incumplimiento de obligaciones contractuales esenciales. Las limitaciones de responsabilidad antes mencionadas, se aplicarán en consecuencia a favor de los órganos sociales, representantes legales y otros auxiliares ejecutivos de Miller Incoming GmbH. En otros aspectos, la responsabilidad civil queda excluida - a menos que sea obligatoria por ley. El cliente mantendrá a Miller Incoming GmbH indemne frente a cualquier reclamo, que terceros pudieran hacer valer contra Miller Incoming GmbH en base a circunstancias dentro de la esfera del cliente.

## Derecho a Rescisión por parte de Miller Incoming GmbH

Miller Incoming GmbH podrá rescindir el presente contrato sin previo aviso en caso de que los viajeros perturbasen seriamente el viaje a pesar de las advertencias hechas por Miller Incoming GmbH, o cuando su mal comportamiento justificara la inmediata terminación del contrato. En caso de rescisión por parte de Miller Incoming GmbH, ésta seguirá teniendo derecho al pago del precio, que compensará frente a los gastos ahorrados y otros beneficios como los obtenidos a partir del uso distinto de los servicios no reclamados - inclusive los importes acreditados por los proveedores del servicio.

## Fuerza mayor

En caso de que el servicio, acordado contractualmente, no se pueda llevar a cabo debido a fuerza mayor como guerra, huelga, catástrofes etc., o algún peligro inminente, como subidas o bajadas del nivel del mar/rio, o cierre de algún canal por donde pase el agua, tanto Miller Incoming GmbH como el cliente tendrán el derecho a desistir del contrato sin costo alguno. Miller Incoming GmbH podrá exigir una indemnización razonable por provisiones y gastos en los que hubiese incurrido - de acuerdo con el precio total respectivo. El cliente no tendrá derecho a indemnización.

## Climatología

Si por cualquiera causa de fuerza mayor o meteorológica (lluvias, nieve, viento, hundimientos, desprendimientos, movimientos de tierra, cierre de carreteras y pasos etc.) los pasajeros no pudiesen llegar a su destino en el tiempo previsto o si tuviesen que permanecer en la estación de esquí más tiempo de lo previsto, el organizador no se hace responsable del alojamiento y manutención adicional de los pasajeros durante el tiempo que dure el inconveniente hasta el reinicio del viaje, una vez las condiciones meteorológicas lo permitan.

## Servicios no incluidos

Generalmente no se los incluye, si no se los menciona en forma diferente: Servicio de conserje / maletero, seguros, comidas y bebidas, propinas, gastos personales y precios de entradas no mencionados.

## Seguro de viaje

En nuestros programas no está incluido el seguro de viaje. Aconsejamos consiérte este en su país antes de iniciar el viaje. Su agencia de viajes le brindará informaciones al respecto.

## Discrepancias

Miller Incoming GmbH no se hace responsable, y no aceptará reclamaciones, en caso de discrepancias entre los precios e información oral y la escrita. En tal caso, la información escrita respectiva regirá los acuerdos adicionales que se celebren empleando medios electrónicos, donde se haga referencia explícita a estas disposiciones.

## Reclamaciones

En el caso de que surgiera algún incumplimiento sobre nuestro programa, rogamos informen a nuestro guía acompañante o corresponsal o que llame a nuestro teléfono de emergencia para tratar de buscar una solución urgente al mismo, solicitando asimismo nota escrita que señale dicho incumplimiento. Rogamos tener en cuenta que deberá dejar un plazo de tiempo suficiente para que la empresa solucione el problema en cuestión. Si no se ha cumplido este aspecto, la carga de la prueba de los acontecimientos que se reclamen corresponderá al consumidor. Miller Incoming GmbH se compromete a contestar los escritos o reclamaciones que se reciban en los 30 días posteriores a la fecha de finalización del viaje y no atenderá reclamaciones que se reciban con posterioridad a la fecha señalada. Se aplicaran las leyes alemanas.

## Misceláneos

Sin perjuicio de otros acuerdos individuales que se pudieran celebrar, el pacto en su totalidad entre Miller Incoming GmbH y el cliente se regirá por la legislación alemana. La jurisdicción exclusiva para todos los reclamos que resultaren o tuvieran relación con el presente contrato según se acuerda, será la del domicilio de Miller Incoming GmbH. La nulidad de determinadas disposiciones del presente documento no dará lugar a la nulidad del contrato en su conjunto.

## Miller Incoming GmbH

Millerhof 2-5 · 88281 Schlier, Alemania  
Tel. +49 (0)75 29/97 13-60 · Fax +49 (0)75 29/97 13-53  
info@miller-incoming.de | [www.miller-incoming.de](http://www.miller-incoming.de)  
Registro de comercio: Ulm, HRB 551623  
N° de hacienda: DE147356713

**Fuente de fotos:** Dresden Marketing GmbH, Europa-Park®, Montreux-Vevey Tourisme, Swiss Travel System By Line swiss-image.ch; Glacier Express Andrea Badrutt y Christof Sonderegger; ZentralbahnAG Christian Perret; Titis Bergbahnen Roger Gruetter; GoldenPass Line Marcus Gyger; Rhaetische Bahn Tibert Keller, Switzerland Tourism By Line swiss-image.ch; Andreas Gerth, Maison Cailier, Jungfrau-Bahnen, Erlebniswelt Muotathal GmbH.