

# CONDICIONES GENERALES

## EL COSTO NO INCLUYE

Gastos de visados de entrada o salida a cualquier país.

Propinas de tipo personal tales como guías, conductores, guías locales. Traslados donde no esté contemplado específicamente. Tasas de aeropuerto. Exceso de equipaje. En general no se incluye cualquier tipo de servicio o gasto que no esté debidamente especificado en los itinerarios, ni, en general, ningún gasto de índole personal.

## EQUIPAJE

En los viajes en autocar, se transportará gratuitamente una pieza de equipaje de tamaño medio, con un peso máximo de 30 kgs. por persona. El exceso de equipaje se aceptará siempre y cuando la capacidad de carga del vehículo lo permita, y previo pago de una cantidad a determinar en cada caso, pudiéndose rechazar siempre a criterio del guía o persona responsable. El equipaje no es objeto de contrato de transporte, entendiéndose a todos los efectos que el viajero lo conserva siempre consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo o del hotel en que sea colocado, y que es transportado por el viajero por su cuenta y riesgo, sin que el organizador pueda ser obligado a responder contractualmente por la pérdida o daños que pueda sufrir por cualquier causa.

## 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, siendo por cuenta del viajero cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones establecidas para cancelación y rechazo voluntario de servicios. Rogamos tomar nota que para cualquier tipo de reserva es imprescindible una copia del pasaporte del cliente.

## ALTERACIONES

El organizador se reserva el derecho de alterar el recorrido de cualquier itinerario comprendido en este programa, modificar la hora de salida o sustituir cualquiera de los hoteles previstos por otros de similar categoría. Si en alguna de las fechas del programa, por dificultades de alojamiento o cualquier otra causa justificada, los clientes no pudiesen ser alojados en la ciudad indicada, lo serán en hoteles de igual categoría en la periferia, sin que los clientes puedan reclamar por esta eventualidad.

## HOTELES

Los hoteles mencionados como previstos están sujetos a variación. En el caso de que el organizador debiera ampliar las reservas, por sobrepasar el cupo básico los clientes que viajen en el segundo o sucesivos autocares serán alojados en los hoteles previstos, y en su defecto en hoteles similares en categoría y precio. En general, la hora prevista de entrega de habitaciones a los pasajeros es a partir de la 15.00 horas, pudiéndose dar el caso de que, aunque el cliente llegue con anterioridad al hotel, no se le pueda facilitar la habitación hasta esa hora. Por otro lado, el cliente deberá dejar libre su habitación el día de su salida antes de las 11.00 horas.

## TWINS

No podemos garantizar que en todos los hoteles del recorrido sean posibles las habitaciones TWIN. Los hoteles disponen de una capacidad reducida de este tipo de habitación por lo que SATO TOURS no ofrece garantía ni tiene obligación en prever TWINS.

## PAGOS:

Todos los servicios solicitados deberán ser pagados en su totalidad, al menos con 30 días de antelación al inicio de los mismos. El no cumplimiento de este importante requisito, faculta totalmente al organizador a la no aceptación del pasajero en el momento de su presentación. Todos los pagos deberán ser efectuados por medio de transferencia bancaria.

## RESPONSABILIDAD:

Cuando el consumidor opine que existe una ejecución defectuosa de los servicios contratados, deberá comunicarlo inmediatamente al prestador de los mismos, y dentro de un plazo de 48 horas hábiles a la Agencia Organizadora, con el fin de poderlo solucionar inmediatamente. En el caso de que el consumidor considere que las soluciones arbitradas por nuestra parte no han sido satisfactorias, podrá interponer reclamación en el plazo de un mes a contar desde la fecha de regreso del viaje a través de la Agencia Minorista que vendió el viaje. Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales, la indemnización nunca podrá ser superior al precio total del viaje inicialmente contratado. En ningún caso la Agencia se responsabiliza de los gastos de alojamiento, manutención, transportes y otros, que se originen a consecuencia de retrasos en salidas o regresos de medios de transporte por causas meteorológicas, técnicas, huelgas u otras de fuerza mayor. Cuando el viaje se efectúe en autocares alquilados por SATO TOURS, en caso de accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el consumidor se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera de la nación en la que se ha matriculado el vehículo.

## IMPUNTUALIDAD

Serán de responsabilidad exclusiva del pasajero los problemas, pérdida de servicios o consecuencias económicas derivadas de una no presentación a la hora

establecida en el punto señalado, tanto al inicio de un programa/círculo como durante el desarrollo del mismo.

## INCLUSIÓN Y ACCESIBILIDAD

En los viajes de SATO utilizamos diversos medios de transporte, como autobuses, transbordadores o barcos, y pernoctamos en distintos tipos de hoteles. Nos encontramos con diferentes estándares en todo el mundo. Como no podemos garantizar la accesibilidad universal en los espacios públicos, el transporte o el alojamiento, nuestros viajes no siempre son adecuados para personas con movilidad limitada o discapacidad. Sin embargo, nuestra experiencia demuestra que, con cierta voluntad de compromiso y si le acompaña alguien que le apoye, algunos viajes del programa SATO son perfectamente posibles. Le rogamos que comprenda que nuestros guías no pueden asumir tareas de asistencia adicionales. Estaremos encantados de asesorarle individualmente. Para determinadas excursiones podemos poner a su disposición gratuitamente una silla de ruedas (plegable), según disponibilidad y con un cierto tiempo de antelación.

## RESPONSABILIDAD POR PÉRDIDAS O ROBOS

SATO TOURS no se hace responsable, bajo ninguna circunstancia, por robos, hurtos, pérdidas o daños de objetos personales que puedan ocurrir durante el transcurso del viaje, ya sea dentro del autobús, en las habitaciones de alojamiento, o en cualquier otro momento o lugar relacionado con el servicio prestado. Se recomienda a los pasajeros no dejar pertenencias de valor sin supervisión y tomar las precauciones necesarias para su resguardo.

## SATO TOURS

queda autorizada, según su propio criterio, a solicitar el abandono obligatorio del viaje a los pasajeros que no se comporten de forma adecuada y con evidente riesgo de molestia para el resto de las personas que viajen en el grupo.

## WIFI EN EL BUS

SATO TOURS utiliza autobuses con WiFi y sistema de audio para que cada cliente pueda disfrutar al máximo de su viaje. Sin embargo, esto no se puede garantizar al 100% debido a cambios de último momento, problemas técnicos, entre otros. Por esto no es posible un reclamo legal.

## MALETEROS

El servicio de maleteros en la actualidad en Europa ya no es efectivo en algunos hoteles y/o destinos, dependiendo además del día y hora de la semana que se pudiera necesitar. SATO TOURS por tanto no puede garantizarlo ni existiendo además compensación ni reclamación alguna.

## DESAYUNO

El desayuno está incluido en todos los hoteles. En caso de que el pasajero tenga una salida anticipada y no pueda tomarlo, no se ofrecerá compensación ni desayuno para llevar.

## CONDICIONES PARA NIÑOS

### 0-1,99 AÑOS CENTROEUROPA

EUR 350,- neto por niño compartiendo habitación con los padres (babycot si disponible) en circuitos que duren hasta 15 días y Euro 550,- neto por niño en circuitos que duren más de 15 días.

### 0-1,99 AÑOS ESCANDINAVIA

EUR 450,- neto por niño compartiendo habitación con los padres (babycot si disponible) que duren hasta 15 días y Euro 650,- neto por niño en circuitos que duren más de 15 días.

### 2-11,99 AÑOS

25% de descuento compartiendo habitación con los padres (en cama supletoria). A partir de los 12 años pagan el precio total. En nuestros circuitos no recomendamos viajar con bebés.

## FE DE ERRATAS

Nos reservamos el derecho de corregir cualquier error, inexactitud u omisión y de cambiar o actualizar información si es inexacta en cualquier momento y sin previo aviso. En el caso de detectarse errores ortográficos o de impresión después de la publicación de este folleto, dichos errores se rectificarán mediante una fe de erratas publicada directamente en el sitio web de SATO TOURS y en el sistema de reservas en línea de SATO TOURS. La compra de los tours, circuitos y cualquier otro servicio que ofrece SATO TOURS implica el conocimiento y aceptación de estas condiciones por parte de los pasajeros, agentes de viajes y operadores turísticos. La información corregida y actualizada puede consultarse en nuestro sitio web: <https://satotours.eu/es>

## CANCELACIONES

- De 60 a 30 días:	el 10% del importe global
- De 29 a 13 días:	el 25% del importe global
- De 12 a 09 días:	el 50% del importe global
- De 08 a 00 días:	el 100% del importe global