

Términos y Condiciones Generales (TCG)

1. Aplicabilidad

Estos Términos y Condiciones Generales rigen la relación legal entre el operador turístico Best of Switzerland Tours AG (en adelante, "TO") y los participantes de la excursión, así como, a los terceros que reservan excursiones para los participantes del viaje o actúan como agentes de excursiones (en adelante "Cliente(s)") para todos los servicios prestados por TO, en particular la organización de excursiones (en adelante, "Tour (s)") y su servicio de guía, siempre y cuando los guías de viaje no sean proporcionados por proveedores externos. Para todas las actividades de proveedores externos TO sólo actuará como un agente; sin embargo, tales actividades se realizarán en nombre de terceros y de acuerdo con sus términos y condiciones. Los presentes TCG forman parte integral de cualquier contrato individual, independientemente del medio a través del cual se suscriba el contrato.

2. Cierre de contrato / de reserva

Las reservas se pueden realizar a través de diferentes canales de distribución, (internet, agencia de viajes, hotel, información turística, etc.) por teléfono, correo electrónico, fax o en persona. Para la participación gratuita también deberá hacerse una reserva, de lo contrario, TO puede excluir al participante del Tour y en el caso de menores de edad, también a su acompañante (ver sección 7). Al momento de la reserva, el Cliente deberá informar a TO sobre los detalles de su tarjeta de crédito. Si las reservas para los Clientes son realizadas por terceros (incluidas las reservas de los Clientes para otros Clientes), dichos terceros serán responsables tanto del pago del servicio reservado como de la aceptación por parte del Cliente de los presentes TCG. El contrato entre el Cliente o el tercero que realiza la reserva, respectivamente, y TO, concluye con la aceptación incondicional de la reserva por parte de TO. A través de la reserva, el Cliente, así como cualquier tercero que haga la reserva, aceptan los presentes TCG como vinculantes. TO no aceptará ninguna reserva no vinculante.

3. Tarifas y Condiciones de Pago

El precio del tour por persona (en adelante "Precio del Tour") figura en la lista de precios en francos suizos. Todos los precios incluyen IVA. Los precios están sujetos a cambios de acuerdo con la sección 6. El Precio del Tour debe liquidarse al momento de la reserva.

4. Cancelaciones / cambios en las reservas por parte del Cliente

TO no ofrece ningún seguro de cancelación.

4.1 Tours Regulares (Seat-in Tours)

Los Tours Regulares pueden cancelarse hasta 24 horas antes del inicio del Tour de forma gratuita.

Cancelaciones menores a 24 horas previas al comienzo del Tour o en caso de que el Cliente no se presente al Tour, se cobrará el Precio del Tour total por Cliente.

Los términos de cancelación y/o cambios en las reservas mencionadas anteriormente, también se aplican a las reservas que se realizan menos de 24 horas antes del inicio del Tour.

Excepción: Para los Tours con duración de más de un día aplica un plazo de cancelación de 48 horas antes del inicio del Tour.

4.2 Tours Privados

Cancelaciones y cambios en las reservas (es decir, cualquier cambio en el Tour, en el número de Clientes o en la fecha del Tour) deben hacerse por escrito (incluyendo fax o correo electrónico) y son legalmente vinculantes tras la confirmación por parte de TO. En caso de modificación de la reserva, se aplica una cuota administrativa de CHF 150.00 además de los costos adicionales del Tour. En caso de cancelación se aplicarán las siguientes cuotas:

Hasta 30 días antes del inicio del Tour: cuota administrativa de CHF 150.00

30 a 10 días antes del inicio del Tour: 30% del importe total

09 a 04 días antes del inicio del Tour: 50% del importe total

03 - 0 días antes del inicio del Tour: 100% del importe total del Tour reservado inicialmente

Los términos de cancelación que sufran modificaciones serán comunicados por TO en la confirmación de la reserva.

La aceptación de cualquier cambio en Tours privados previamente confirmados por TO queda a criterio de TO.

5. Cancelación por TO

Queda a criterio de TO la cancelación de un Tour que esté en riesgo, considerablemente obstaculizado o imposibilitado por causas de fuerza mayor, mal tiempo, medidas gubernamentales, disturbios políticos, huelgas, manifestaciones, condiciones de tráfico difíciles, cierre de carreteras o eventos imprevistos similares. Lo mismo se aplica para los Tours regulares si el número mínimo de 5 participantes, pagando el Precio del Tour completo, no se alcanza. El Precio del Tour que ya ha sido pagado será reembolsado. Se excluyen otras reclamaciones de compensación.

6. Modificación de precios o servicios

TO se reserva el derecho de cambiar el Precio del Tour de acuerdo con la lista de precios o el Precio del Tour acordado, respectivamente, en caso de circunstancias extraordinarias.

En particular:

- cambios en las tarifas de proveedores externos, p. ej. de empresas de transporte
- nuevos y/o incremento de impuestos, tasas o comisiones

Cambios en los Precios del Tour en caso de circunstancias extraordinarias se comunicarán a más tardar 3 semanas antes del inicio del Tour.

En caso de que la diferencia entre el Precio del Tour nuevo y el original supere el 10%, el Cliente tiene derecho a rescindir el contrato mediante notificación por escrito dentro de los 5 días posteriores a la comunicación del cambio en los Precios del Tour contra el reembolso total del Precio del Tour ya pagado o a reservar otro Tour de TO del mismo valor del Tour inicialmente reservado sin ningún cargo. Queda excluida cualquier otra indemnización por daños y perjuicios.

TO se reserva el derecho de cambiar el programa del Tour en cualquier momento, interrumpir prematuramente el Tour u ofrecer soluciones alternativas en caso de circunstancias extraordinarias. Cualquier costo adicional del Tour correrá a cargo del Cliente. TO se compromete a informar inmediatamente al Cliente de cualquier cambio en los servicios y/o en el programa. Si la solución alternativa es más costosa que el Tour reservado inicialmente o irracional para el Cliente, se le ofrecerá una cancelación gratuita. Los reembolsos se efectuarán de la misma manera en que se realizó el pago. Se excluye cualquier otra compensación por daños y perjuicios debidos a cambios en los precios o servicios del Tour.

7. Términos de participación

Los Tours se ofrecen sujetos a los términos publicados por TO (p.ej. en relación con el idioma, el guía del tour, etc.). El líder de la reserva del Tour deberá identificarse en el check-in antes del comienzo del Tour mostrando su identificación o pasaporte de acuerdo con la reserva; de lo contrario, TO puede excluirlo tanto a él como a los Clientes para quienes se realizó la reserva, sin reembolso del precio de compra. Para Tours en el extranjero, todos los Clientes deben tener su identificación o pasaporte con ellos. Los Clientes menores de edad deberán estar acompañados por un tutor legal. Los autobuses no están equipados con una rampa. Los Clientes con discapacidades que necesiten asistencia para subir y bajar del autobús son responsables de organizarla ellos mismos. No se permiten mascotas, a excepción de los perros-guía para personas invidentes. Los Clientes se comprometen a informar a TO de cualquier problema de salud. La cobertura adecuada del seguro de salud y accidentes es responsabilidad de los Clientes (incluido el seguro complementario contra accidentes deportivos en el caso de Tours con actividades deportivas). No se permite participar en un Tour bajo la influencia de drogas, medicamentos y / o alcohol excesivo. Los Clientes se comprometen a cumplir estrictamente con estos TCG, los términos y condiciones de proveedores externos, las instrucciones de TO, de proveedores externos, del personal de soporte, así como de guías turísticos y personal de rescate externos. Además, los Clientes están obligados a usar cinturones de seguridad y en su caso, asientos de seguridad para niños. TO se reserva el derecho de excluir a un Cliente del Tour con efecto inmediato en caso de problemas de salud, incumplimiento de los términos de participación o violación de estos TCG o instrucciones. En caso de que un Cliente menor de edad sea excluido, el tutor legal también quedará excluido del Tour. En caso de que la exclusión se realice antes del inicio del Tour, los términos de la cancelación se aplican de forma análoga. En caso de que la exclusión se realice durante el tour, el cliente no tendrá derecho a un reembolso del Precio del Tour. En caso de exclusión, se excluyen todas las reclamaciones por daños y perjuicios contra TO.

Si el Cliente no está presente a tiempo para el inicio o durante el Tour, en el punto de partida y/o encuentro, TO se reserva el derecho de excluir al Cliente del Tour después de un periodo de espera de 5 minutos para un Tour de medio día o 10 minutos para un Tour de un día y partir sin el Cliente. En este caso, el Cliente no tiene derecho a reclamar un reembolso del Precio del Tour ni a reclamar por daños. Además, el Cliente deberá pagar por cuenta propia cualquier gasto adicional (p.ej. el transporte de regreso al punto de partida).

8. Responsabilidad

8.1 Limitación de responsabilidad de TO

Los Clientes realizan todas las actividades bajo su propio riesgo. Cualquier responsabilidad de TO está limitada al Precio del Tour, así como a cualquier daño directo causado intencionalmente o por negligencia por parte de TO. Se excluye la responsabilidad de TO por negligencia leve, por personal de asistencia, así como por daños consecuentes y lucro cesante. TO no asume ninguna responsabilidad en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales producto de omisiones o incumplimiento del contrato por parte del Cliente (en particular debido a la violación de los términos de participación en la sección 7). En caso de cancelación de un Tour, TO sólo será responsable del reembolso del Precio del Tour si no se ofrece un Tour alternativo. TO no asume ninguna responsabilidad por la pérdida de efectos personales, efectivo, objetos de valor, equipaje, equipo fotográfico, etc., así como la pérdida, robo, daño o uso indebido de cheques y tarjetas de crédito.

8.2 Exclusión de responsabilidad por ofertas de terceros y en caso de fuerza mayor

TO no asume ninguna responsabilidad por las ofertas y servicios de terceros ni por daños y perjuicios producto de circunstancias que escapan al control de TO, tales como casos de fuerza mayor, desastres naturales, catástrofes, cambios de programa por incumplimiento de horario de los servicios ferroviarios, de autobuses, barcos u otros proveedores externos, etc. El Cliente se compromete a hacer cualquier reclamación directamente con los proveedores externos correspondientes.

8.3 Responsabilidad del Cliente

Todas las actividades en las que TO actúa como agente y son organizadas por proveedores externos o son organizadas y/o realizadas por el Cliente directo, son realizadas bajo propia responsabilidad del Cliente. TO no es responsable de las consecuencias de ningún accidente. TO espera de cada Cliente un grado considerable de responsabilidad personal. El Cliente sólo participa en actividades que son compatibles con su condición física, en particular su salud y eficiencia física. Los Clientes son responsables, en particular, de tener equipo adecuado (ropa, calzado, protección solar, etc.).

9. Fecha límite para presentar reclamaciones

Las reclamaciones a TO por incumplimiento o cumplimiento no de acuerdo con el contrato, deberán presentarse por escrito y de forma detallada dentro de los 30 días posteriores a la fecha del Tour contratado. Una queja con el guía turístico no es suficiente. Las reclamaciones recibidas por TO después de este plazo ya no podrán aceptarse, excepto si el Cliente prueba que se le impidió cumplir dicho plazo.

10. Protección de datos

El Cliente acepta que sus datos, en particular, el nombre del Cliente, dirección, número de teléfono, fecha de nacimiento, nacionalidad, sexo y detalles de la tarjeta de crédito, serán recopilados por parte de TO para la ejecución contractual de ciertos Tours. Dichos datos pueden ser compartidos con proveedores externos.

11. Enmiendas a estos TCG

TO puede modificar estos TCG en cualquier momento. Dichas modificaciones son legalmente vinculantes tras la notificación al Cliente o al ser publicadas en <https://www.switzerland-tours.ch/>.

12. Divisibilidad

En caso de que alguna de las disposiciones de estos TCG fuera declarada nula, inválida o inaplicable de cualquier otro modo, la validez de las disposiciones restantes no se verá afectada por ello. En caso de que una disposición no sea aplicable, dicha disposición será reemplazada por una disposición aplicable que refleje la intención y el propósito de la disposición inválida lo más fielmente posible. El mismo procedimiento se aplica si se hace evidente una brecha en estos TCG.

13. Ley aplicable y lugar de jurisdicción

Se aplicará la ley suiza a la relación jurídica entre el Cliente y TO (excluyendo el conflicto de leyes). Para las reclamaciones contra TO, se acuerda la **jurisdicción exclusiva de los tribunales ordinarios en la sede de TO.**