

## Términos y condiciones

### 1. Introducción

- En estos términos y condiciones se rigen los servicios prestados por The Molt Collection como Operador Turístico Mundial. Al utilizar nuestros servicios, los clientes aceptan cumplir con los mismos.

### 2. Servicios prestados

- Ofrecemos servicios de viaje que incluyen transporte, alojamiento, visitas guiadas, así como actividades en destino. Los servicios prestados se detallarán, de forma específica, en la confirmación de su reserva.

2

### 3. Reserva y pago

- **Proceso de reserva:** Todas las solicitudes de reserva deberán ser enviadas por escrito al correo electrónico: [info@moltcollection.com](mailto:info@moltcollection.com)
- Los datos requeridos para confirmar la reserva serán:
  - Nombre completo conforme a pasaporte oficial
  - Fecha de nacimiento
  - Nacionalidad
  - Fecha de inicio y terminación del viaje
  - Categoría de hoteles
  - Acomodo en las habitaciones
  - Indicación de requerimientos especiales o servicios adicionales
- **Depósito:** Se requiere un depósito no reembolsable del 10% del precio total para confirmar la reserva. El depósito debe pagarse dentro de los 15 días posteriores a la confirmación de la reserva.
- **Pago final.** El pago total de la reserva deberá estar cubierto 45 días antes de la fecha pactada de inicio de los servicios. La falta de pago final puede resultar en la cancelación de la reserva.
- **Métodos de pago:** Los pagos se podrán realizar en euros o dólares americanos mediante transferencia bancaria.

#### 4. Cancelaciones / Modificaciones

- Las cancelaciones y/o modificaciones de parte de los clientes deberán solicitarse por escrito.
- Los gastos de cancelación aplican de la siguiente manera:
  - Entre 60 - 45 días antes del inicio de los servicios: 20% del costo total.
  - Entre 44 y 36 días antes del inicio de los servicios: 50% del costo total.
  - Entre 35 y 15 días antes del inicio de los servicios: 75% del costo total.
  - Menos de 15 días antes del inicio de los servicios: 100 % del costo total.
- Los gastos por modificaciones dependerán de los costos que se generen por los cambios considerando que pueden existir servicios prepagados o entradas emitidas que son no reembolsables. Se notificará por escrito el monto total a aplicar una vez verificados los cambios solicitados.

#### 5. Responsabilidades y obligaciones

- **Nuestra responsabilidad:** Somos responsables de proporcionar los servicios según lo acordado en el contrato. Sin embargo, no somos responsables de retrasos, cancelaciones o interrupciones causadas por proveedores externos, desastres, huelgas u otros eventos fuera de nuestro control.
- **Responsabilidad del cliente:** Los clientes son responsables de proporcionar información precisa, cumplir con las leyes locales y asegurarse de que todos los participantes estén en condiciones de viajar y realizar actividades. Nos reservamos el derecho de negar el servicio a cualquier cliente que viole estos términos.
- **Limitaciones de responsabilidad:** Nuestra responsabilidad se limita a la cantidad pagada por el cliente por los servicios prestados. No somos responsables de ningún daño indirecto, consecuente o incidental.

#### 6. Documentación de viaje y seguro

- **Pasaportes y visas:** Los clientes son responsables de verificar que cuentan con los documentos de viaje necesarios, incluidos pasaportes válidos y visas si es requerido. No somos responsables de ningún problema que surja de la falta de documentación necesaria.
- **Seguro de viaje:** Recomendamos encarecidamente que los clientes obtengan un seguro de viaje integral que cubra cancelaciones, gastos médicos, responsabilidad personal y pérdida de propiedad privada. No somos responsables de los costos incurridos debido a una cobertura de seguro inadecuada.

## 7. Quejas y disputas

- **Quejas:** Si tiene alguna queja durante su viaje, notifique a nuestro representante de inmediato para que podamos abordar el problema. Si la queja no se resuelve a su satisfacción, presente una queja formal por escrito dentro de los 30 días posteriores a la finalización de los servicios.
- **Resolución de disputas:** **En caso de una disputa, intentaremos resolverla a través de la negociación.** Si la disputa no puede resolverse de manera amistosa, estará sujeta a la autoridad de los tribunales daneses y se aplicará la ley danesa.

## 8. Fuerza mayor

- No somos responsables de ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de nuestras obligaciones en virtud de estos términos debido a circunstancias fuera de nuestro control, incluidos, entre otros, casos fortuitos, guerras, huelgas, pandemias o restricciones gubernamentales.

## 9. Confidencialidad y protección de datos

- **Confidencialidad:** Ambas partes acuerdan mantener la confidencialidad de toda la información comercial confidencial a menos que la ley exija la divulgación.
- **Protección de datos:** Nos comprometemos a proteger su privacidad y sus datos personales. Solo utilizaremos sus datos para prestar servicios y nuestra Política de Privacidad, que cumple con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

## 10. Modificaciones del itinerario

The Molt Collection Aps, tiene el derecho de cambiar el itinerario y los servicios incluidos sin previo aviso, si estos están sujetos a condiciones climáticas difíciles o a la interferencia de las autoridades locales, lo cual está fuera del control de The Molt Collection ApS y sus proveedores. Algunas actividades pueden estar sujetas a cambios o cancelaciones sin previo aviso debido a la interferencia gubernamental y las condiciones climáticas. En caso de que el itinerario se modifique debido a circunstancias imprevistas, The Molt Collection Aps se compromete a buscar otros servicios alternativos.

## 11. Hoteles

Los hoteles confirmados para las fechas respectivas son los indicados en el programa o en la confirmación final de servicios. Debido a condiciones fuera de nuestro control podría haber cambio de hotel, garantizándose en todo momento que los pasajeros contarán con un alojamiento de la misma categoría y estándar al confirmado inicialmente. Los cambios de hotel serán notificados con la suficiente antelación y por escrito.

## **12. Propiedad intelectual**

Todo el contenido que proporcionamos, incluidos itinerarios, folletos y contenido del sitio web, está protegido por las leyes de propiedad intelectual. Los clientes no pueden utilizar este contenido con fines comerciales sin nuestro consentimiento por escrito.

## **13. Política de menores**

Debido a la naturaleza de los tours y destinos, The Molt Collection Aps y sus proveedores no pueden estar seguros de satisfacer las necesidades de los niños pequeños. Por lo tanto, los niños a partir de los 5 años son bienvenidos. Se recomienda a los pasajeros que consulten con la autoridad gubernamental correspondiente los documentos necesarios para viajar con niños. The Molt Collection no se hace responsable en caso de que, al pasajero titular, niño o cualquier miembro del grupo de viaje se le niegue la entrada a un país debido al incumplimiento de los requisitos de ingreso.

## **14. Requerimientos físicos y sanitarios para viajar**

Los proveedores de algunas actividades en los viajes pueden requerir una edad mínima o una altura o peso mínimo/máximo para participar. Algunas actividades incorporadas en nuestros itinerarios conllevan un alto grado de actividad física. Para disfrutar de las mismas según lo previsto, se requiere un nivel mínimo de condición física. Al reservar con The Molt Collection, los pasajeros son responsables de estar física y emocionalmente aptos para viajar y, además, garantizan que no tienen ninguna condición médica o emocional que los ponga en peligro o a otros pasajeros y que resulte en la perturbación del viaje. Cualquier persona con necesidades médicas, físicas o de otro tipo que requieran atención médica o alojamiento especial durante el viaje deberá notificar a The Molt collection por escrito al siguiente correo electrónico: [info@moltcollection.com](mailto:info@moltcollection.com).

The Molt Collection recomienda que cualquier pasajero que no sea autosuficiente viaje con un acompañante que se haga cargo de cualquier asistencia personal necesaria durante el viaje.

Es responsabilidad de los viajeros contar con los comprobantes de vacunación o pruebas de laboratorio necesarios en los destinos donde así sea requerido. The Molt Collection Aps declina cualquier responsabilidad que impida al pasajero el ingreso a determinados países con solicitudes sanitarias específicas.

## **15. Enmiendas**

- Nos reservamos el derecho de actualizar o modificar estos Términos en cualquier momento sin previo aviso. La versión más actualizada de los Términos estará disponible en nuestro sitio web, y el uso continuado de nuestros servicios constituye la aceptación de cualquier cambio.

## 16. Informacion de Contacto

Para cualquier pregunta, inquietud o información adicional, póngase en contacto con nosotros en:

- **Correo electrónico:** [info@moltcollection.com](mailto:info@moltcollection.com)
- **Teléfono:** +45 53 771 776
- **Dirección:** Hornemannsgade 30. Copenhague, Dinamarca.