



Condiciones Generales de Venta — B2B

HighSun Tourism Experiences Lda. | RNAVT 6070 | RNAAT 06/2016

BORRADOR — para revisión jurídica antes de su publicación.

1. Âmbito

Las presentes Condiciones Generales regulan la relación comercial entre HighSun Tourism Experiences Lda. (en adelante, “HighSun”) y las agencias de viajes, operadores turísticos y demás profesionales del sector (en adelante, el “Socio”) que contraten sus servicios de destination management en Portugal y España. Se aplican a todas las reservas efectuadas a través del portal B2B, por email o por cualquier otro medio, salvo acuerdo escrito en contrario. La relación regulada es exclusivamente entre profesionales (B2B): el Socio actúa en nombre propio ante su cliente final y es responsable del cumplimiento de las obligaciones de información y protección del consumidor que le correspondan en la jurisdicción donde opera. Las condiciones específicas de las propuestas, confirmaciones o del portal B2B prevalecen sobre las presentes Condiciones Generales, que solo se aplican en caso de omisión.

2. Propuestas y cotizaciones

Las propuestas y cotizaciones de HighSun tienen la validez en ellas indicada. Dada la utilización generalizada de tarifas dinámicas por los proveedores, los valores presentados en las propuestas tienen carácter indicativo y quedan sujetos a disponibilidad y reconfirmación: el precio final solo queda garantizado en la fecha de confirmación de la reserva y del pago correspondiente, según las condiciones aplicables. Las tarifas del portal B2B son igualmente dinámicas y solo se consideran garantizadas tras la confirmación de la reserva.

3. Reservas y confirmación

Las reservas efectuadas en el portal B2B se consideran confirmadas en el momento de la emisión de la confirmación electrónica. Las reservas de grupos, MICE y programas a medida se consideran confirmadas tras la aceptación escrita de la propuesta y, cuando proceda, el pago del depósito en ella indicado. HighSun se reserva el derecho de rechazar reservas de socios con pagos pendientes.

4. Precios

Salvo indicación en contrario, los precios comunicados al Socio son tarifas netas, expresadas en euros, con IVA incluido al tipo legal vigente. No incluyen servicios no mencionados expresamente (en particular, tasas municipales/turísticas pagadas localmente, extras de consumo personal y propinas). HighSun podrá revisar los precios confirmados únicamente en caso de modificación de impuestos, tasas o tipos de cambio que incidan directamente en los servicios, informando al Socio con la mayor antelación posible.

5. Pagos

Las condiciones de pago aplicables a cada reserva (depósitos, plazos y medios de pago) son las definidas en el portal B2B en el momento de la reserva o, en las reservas efectuadas fuera del portal (FIT, grupos, MICE o programas a medida), las indicadas en la propuesta o confirmación emitida por HighSun, que prevalecen sobre cualesquiera otras. A falta de indicación específica, el pago íntegro es exigible antes del inicio de los servicios. La falta de pago en los plazos aplicables faculta a HighSun para cancelar las reservas, aplicándose las penalizaciones de cancelación previstas en la cláusula 7.

6. Modificaciones por el Socio

Las solicitudes de modificación (fechas, número de participantes, servicios) deben comunicarse por escrito y quedan sujetas a disponibilidad y a un posible reajuste de precio. Las reducciones del número de participantes en grupos se tratan como cancelaciones parciales, aplicándose proporcionalmente las condiciones de cancelación de la cláusula 7. Salvo indicación en contrario en la propuesta, la rooming list definitiva debe entregarse como máximo 30 días antes de la llegada.

7. Cancelaciones y no-show

Las condiciones de cancelación y las penalizaciones aplicables a cada reserva son las definidas en el portal B2B en el momento de la reserva o, en las reservas efectuadas fuera del portal, las indicadas en la propuesta o confirmación emitida por HighSun, prevaleciendo en todo caso las condiciones específicas de los proveedores y de las tarifas no reembolsables. A falta de indicación específica, el no-show y el abandono de servicios ya iniciados implican la pérdida del 100% del importe, sin derecho a reembolso. Las cancelaciones solo surten efecto tras su recepción por escrito por HighSun, contándose los plazos a partir de esa fecha.

8. Modificaciones y cancelación por HighSun; fuerza mayor

Si, por causa que le sea imputable, HighSun no pudiera prestar un servicio confirmado, propondrá una alternativa de categoría igual o superior sin coste adicional o, de no ser posible, reembolsará el importe correspondiente al servicio no prestado. Ninguna de las partes será responsable de incumplimientos derivados de circunstancias inevitables y extraordinarias ajenas a su control (fuerza mayor), incluidas catástrofes naturales, epidemias, actos de autoridad, huelgas o perturbaciones graves del transporte. En tales casos, HighSun reembolsará los importes recibidos deducidos los costes no recuperables ya incurridos con proveedores, sin que proceda indemnización adicional.

9. Responsabilidad

HighSun actúa como destination management company, organizando e intermediando servicios prestados por proveedores locales seleccionados (alojamiento, transporte, restauración, actividades). La responsabilidad de HighSun se limita a la correcta



selección y contratación de dichos proveedores y a la organización de los servicios, respondiendo conforme a la legislación portuguesa aplicable al sector de las agencias de viajes y turismo. HighSun dispone de las garantías y seguros legalmente exigidos para el ejercicio de la actividad. El Socio es responsable de la información facilitada a su cliente final, incluida la adecuación de los programas al perfil de los participantes.

10. Documentación y requisitos de viaje

Corresponde al Socio asegurar que sus clientes disponen de documentación válida (pasaportes, visados, requisitos sanitarios) para la entrada y permanencia en Portugal y/o España. HighSun no es responsable de denegaciones de embarque o de entrada derivadas de documentación insuficiente.

11. Seguros

Los precios no incluyen seguros de viaje, salvo indicación expresa. HighSun recomienda encarecidamente que el Socio se asegure de que todos los participantes viajan con un seguro de viaje y asistencia adecuado; HighSun puede cotizar seguros a petición.

12. Asistencia y reclamaciones

Durante la operación, HighSun pone a disposición un contacto de emergencia 24 horas (+351 926 980 596, exclusivo para clientes en viaje). Cualquier irregularidad en la prestación de los servicios debe comunicarse a HighSun en el momento en que se produzca — a través del acompañante local o del contacto de emergencia — para permitir su corrección inmediata y la prestación del servicio conforme a lo contratado. Las reclamaciones presentadas a posteriori, cuando HighSun no haya tenido la oportunidad de corregir la situación en el destino, tienen una eficacia sustancialmente reducida y podrán no prosperar por extemporaneidad. Sin perjuicio de lo anterior, el Socio podrá formalizar la reclamación por escrito, a info@highsun.pt, en un plazo máximo de 20 días hábiles tras la finalización de los servicios. HighSun dispone de Libro de Reclamaciones Electrónico en www.livroreclamacoes.pt.

13. Protección de datos

Las partes tratan los datos personales compartidos en el marco de la relación comercial exclusivamente para la ejecución de los servicios contratados, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la legislación nacional aplicable, obligándose a garantizar su confidencialidad y seguridad. Más información en la Política de Privacidad publicada en el sitio web.

14. Ley aplicable y jurisdicción

Las presentes Condiciones Generales se rigen por la ley portuguesa. Para la resolución de cualquier litigio derivado de la relación comercial será competente el tribunal de la comarca de Santarém, con renuncia expresa a cualquier otro fuero.



15. Identificación

HighSun Tourism Experiences Lda. — Edifício Galinha, Rua do Nogueiral, Ent. 3, Sala 2.11, 2350-413 Torres Novas, Portugal. NIPC 513687734. Licenciada por Turismo de Portugal: RNAVT 6070 | RNAAT 06/2016. Miembro de APAVT. Contacto: info@highsun.pt | +351 249 819 250.

Versión de 15 de julio de 2026. HighSun se reserva el derecho de actualizar estas Condiciones Generales, aplicándose a cada reserva la versión vigente en la fecha de la confirmación. Esta traducción se facilita a título informativo; en caso de discrepancia, prevalecerá la versión portuguesa.