

## CONDICIONES GENERALES

### Términos y Condiciones de la compra

Pago del 25% del total presupuestado al reservar y el resto:

- 1 semana antes (Para actividades de una jornada ej. Animaciones/excursiones)
- 1 mes antes (Para actividades de varios días ej. viajes/campamentos)

### Política de Devoluciones y Cancelaciones

#### Para actividades de una jornada:

En caso de darse de baja algún participante o un grupo, la devolución del importe se hará en función de los siguientes plazos:

- Se devolverá el 100% de la cantidad abonada cuando la baja se especifique en los 7 días naturales posteriores al pago de la señal salvo que se encuentre en alguno de los periodos a continuación señalados:
- Si la baja se especifica antes de los 7 días naturales restantes para el comienzo de la actividad pero hayan transcurrido más de 7 días desde el abono de la reserva, no se devolverá la señal abonada del 25%. En caso de haber abonado el 100% presupuestado se devolvería el 75%.
- Se devolverá el 50% del precio total presupuestado cuando la baja se especifique de 7 a 3 días naturales antes del comienzo de la actividad.
- No habrá devolución alguna si la baja se realiza dentro de las 48 horas previas a la fecha de comienzo de la actividad.

En caso de baja será requisito indispensable comunicarlo por escrito vía email sirviendo como referencia y comprobante de cara a aplicar la penalización correspondiente según fecha.

#### Para actividades de varios días:

En caso de darse de baja algún participante o un grupo, la devolución del importe se hará en función de los siguientes plazos:

- Se devolverá el 100% de la cantidad abonada cuando la baja se especifique en los 7 días naturales posteriores al pago de la señal salvo que se encuentre en alguno de los periodos a continuación señalados:
- Si la baja se especifica antes de los 30 días naturales restantes para el comienzo de la actividad pero hayan transcurrido más de 7 días desde el abono de la reserva, no se devolverá la señal abonada del 25%. En caso de haber abonado el 100% presupuestado se devolvería el 75%.
- Se devolverá el 50% del precio total presupuestado cuando la baja se especifique de 30 a 16 días naturales antes del comienzo de la actividad.
- Se devolverá el 25% del precio total presupuestado cuando la baja se especifique de 15 a 8 días naturales antes del comienzo de la actividad.
- No habrá devolución alguna si la baja se realiza 7 o menos días naturales antes de la fecha de comienzo de la actividad.

En caso de baja será requisito indispensable comunicarlo por escrito vía email sirviendo como referencia y comprobante de cara a aplicar la penalización correspondiente según fecha.

\*Ver excepciones para acceder a la devolución completa en "Otras condiciones"

## **Forma de Pago**

Para inscripciones individuales a través de nuestra web el pago se realizará mediante TPV Virtual (tarjeta bancaria). La empresa no aplicará al cliente ningún gasto supletorio al precio del servicio contratado.

Los pagos unificados de un grupo podrán realizarse mediante ingreso o transferencia en nuestra cuenta siendo, no obstante, requisito indispensable cumplimentar los datos de los participantes a través de nuestro portal web. (Salvo para actividades de una jornada que será suficiente con enviar un listado de participantes que recoja la información que indicaremos al responsable del grupo)

En caso de solicitar una cancelación y/o devolución, el cliente deberá comunicar vía e-mail los motivos de baja en el servicio y número de cuenta donde desea recibir la cantidad que le corresponda recibir (dicha cantidad dependerá de la fase en la que se encuentre según nuestra política de devoluciones y cancelaciones). En caso de haber contratado seguro de cancelación, que ofrecemos para actividades de varios días (Es opcional) les enviaremos las condiciones para solicitar la devolución del importe (En caso de que cumpla con las condiciones propias de la aseguradora)

## **Otras Condiciones**

La empresa se reserva el derecho a no permitir la continuidad en las actividades a aquellos participantes que no respeten las normas (Ver "normas" en el apto. Documentos de nuestra web). De ser así, los gastos de regreso y/o recogida correrían a cargo del participante o de sus responsables (en caso de menores) teniendo para ello un plazo máximo de 12 horas. Si se omitiera dicha condición, la empresa daría parte a las autoridades pertinentes. Igualmente correría por cuenta del participante o de sus responsables (menores) el regreso a su domicilio habitual en caso de no querer continuar de forma voluntaria o a consecuencia de enfermedad o accidente (Esta última situación podría estar cubierta en caso de habernos contratado el servicio de traslado que incluye un seguro de asistencia en viajes, siempre que cumpla con el condicionado de dicho seguro)

Al hacer la inscripción, mediante la ficha online, los representantes de menores permitirán a los mismos participar en todas las actividades organizadas por la empresa. Así mismo autorizará al personal responsable a que actúe como mejor proceda en caso de accidente o enfermedad del menor.

Se autoriza a la empresa a la posible captación de fotografías y/o vídeos que podrían ser utilizadas para futuras promociones. En caso de preferir no ser retratado/a y/o filmado/a deberá indicarlo en el momento de la inscripción. La empresa no se compromete a mandar a los participantes las posibles fotografías/vídeos que se tomen dado el caso (A no ser que se contrate dicho servicio con el suplemento correspondiente).

Se autoriza a la empresa a usar los datos de contacto para enviarles información sobre otras actividades y ofertas, en caso de no estar interesado/a deberá indicarlo en el momento de la inscripción.

La empresa se exime de toda responsabilidad en el uso de las instalaciones y dinamización de las actividades que sean llevadas a cabo por el contratante sin nuestro personal. En caso de pérdida de materiales, propiedad de la empresa, o deterioro del mismo o de las instalaciones por mal uso por parte del cliente, éste tendría que abonar lo correspondiente a su arreglo o reposición (La empresa se reserva el derecho de requerir una fianza previa).

La empresa no se hace responsable de los objetos personales perdidos por los participantes.

El último día de un viaje/campamento se dejará, tras el desayuno, el equipaje recogido y depositado en consigna para que el personal de limpieza pueda acceder a las estancias de alojamiento a realizar sus tareas.

Los precios de la temporada en curso son los expuestos en la página web salvo variación en las condiciones o error tipográfico.

Si, por razones ajenas a la empresa, hubiese una alteración del presupuesto (Ej. Modificación de precios de servicios subcontratados), el incremento del precio podría ser repercutido al cliente.

La programación podría sufrir alguna modificación si, por razones meteorológicas u otras causas inesperadas (incluidas causas de fuerza mayor), no pudiese llevarse a cabo según lo previsto sin que el cliente tenga nada que reclamarle a la empresa.

Si por cualquier razón justificada, según el criterio de la empresa (incluidas causas de fuerza mayor) no fuese posible realizar la actividad en la fecha prevista, ésta podría aplazarse (no cancelarse) siempre que se prevea con la antelación suficiente según el criterio de la empresa. La incomparecencia del cliente, sin previo aviso o aportando motivos que la empresa no considere aceptables, es motivo de pérdida de la cantidad abonada sin derecho a disfrutarla en otro momento.

\*Para poder acceder a la devolución de la totalidad de la cantidad entregada la empresa ofrecerá a sus clientes, con carácter opcional, la posibilidad de contratar un seguro de cancelación para viajes/campamentos que debe concertarse en el momento de hacer la reserva. Se establecerá un precio concreto según las características del servicio y será asumido por el cliente. Las condiciones serán las propias de la compañía aseguradora y estarán a disposición del cliente siendo la empresa un mero intermediario en el trámite de contratación. Aquellos/as que omitan la contratación del seguro de cancelación se acogerán a las condiciones propias de la empresa. Dicho seguro no es de libre desistimiento sino que expone un listado de situaciones específicas. Si el cliente se encuentra en alguna de ellas en el momento de comunicar la baja, según el criterio de la aseguradora, tendrá derecho a la devolución. Dado el caso, la empresa comunicará al cliente los pasos a seguir para que éste, como beneficiari@, trate directamente con la aseguradora los trámites oportunos.

Como iniciativa para ayudar a sus clientes en la financiación de la actividad contratada, la empresa obsequiará a todos los participantes que lo soliciten un lote de papeletas para un sorteo organizado (Tanto la edición de las mismas como el premio correrán a cargo de la empresa). Se darán tantas papeletas como para que, vendiéndolas todas, puedan obtener el 100% del precio de la actividad (o quedárselas para participar en el sorteo si así lo prefieren).

Los participantes que se inscriban fuera del periodo establecido para el grupo pueden no tener disponible la posibilidad de recibir las papeletas.

Si por causas de fuerza mayor la actividad no puede realizarse ni aplazarse pese a haberlo intentando, la empresa sólo se quedaría con el 25% del total presupuestado en concepto de gastos de gestión (Más, si se diese el caso, aquellos cargos que terceros subcontratados no devolviesen de forma justificada)

Para aquell@s que hayan contratado el seguro de cancelación opcional y, dado el caso, la causa esté recogida dentro del condicionado será la aseguradora la que devuelva la parte correspondiente, no la empresa.

Nuestro servicio ya incluye seguro de responsabilidad civil y de accidentes. Se incluiría el seguro de asistencia en viajes exclusivamente cuando se nos contrate el servicio de traslado.

## **Procedimiento de inscripción**

Una vez acordado el servicio y sus condiciones, se establecerá un periodo de 1 semana para que puedan realizar la reserva inicial. Concluido dicho periodo se le enviará el listado de inscripciones a el/la representante del grupo que se designe para su revisión (Es responsabilidad de cada uno/a contactar con dich@ representante para asegurarse de que ha realizado correctamente la reserva. Si ha realizado la reserva a través de la plataforma web les llegará un email de confirmación automático. Si no lo ven en la bandeja de entrada deben buscar en “no deseados/spam” o, de lo contrario, podrían no haberlo realizado correctamente) Desde ese momento contará con 7 días para solucionar posibles casuísticas que hayan podido surgir (Ej. reservas de última hora o inscripciones que no se hayan completado correctamente o posibles bajas) Dentro de este periodo no tendrían suplemento las altas ni sanción las bajas. Pasado este plazo de subsanación, si alguien quisiera realizar su inscripción, deberá contactar con la empresa y sólo podrá acceder en caso de que ésta lo autorice y que se haya consensuado con el/la representante del grupo y en el periodo que se le indique. En tal caso se le aplicaría un suplemento de 15€ en concepto de gastos de gestión extraordinaria.

Las inscripciones que se realicen en periodos posteriores al que se le haya indicado al grupo pueden no tener disponible la posibilidad de contratar el seguro de cancelación opcional.

El precio definitivo se calculará una vez concluido el periodo de reservas inicial (y el periodo de subsanación) establecido para el grupo, momento en el que sabremos con exactitud el nº participantes y los servicios contratados. Si, posteriormente, se realizan nuevas inscripciones que afecten a las condiciones de la actividad (Ej. necesidad de encargar un autobús con más capacidad) o se producen bajas, que afecten a dichas condiciones, el precio podría sufrir alguna modificación al alza (Nunca a la baja)

Un mes antes de la actividad se establecerá un periodo de 7 días para que los usuarios abonen el pago final. Daremos aviso tanto a el/la representante del grupo para que lo divulgue como a l@s participantes inscritos vía email. Una vez terminado dicho periodo se le mandará al representante el informe de pagos. Aquell@s que no realicen el abono en este plazo se entenderá como no interesad@s en participar en la actividad y se cancelará su asistencia. Si alguien solicita realizar su pago final fuera de plazo debe contactar con la empresa y sólo podrá continuar en caso de que ésta lo autorice. Dado el caso, se le aplicará un suplemento de 15€ en concepto de gastos de gestión extraordinaria.

Cada reserva tendrá un trato individualizado aunque pertenezca a un grupo. Es decir, si se produjese la baja de un/una participante de un grupo esto no daría derecho a que otr@ ocupase su lugar aprovechando la cantidad abonada por el/la anterior. Dado el caso, al que causase baja se le aplicaría la penalización que le corresponda y el/la que cause alta debe comenzar el proceso de reserva desde cero.

## **Compromiso de los usuarios**

Al reservar en nuestra web y/o confirmar un presupuesto se aceptan las condiciones expuestas, programas de actividades, instalaciones así como cualquier otra información de interés en su propio nombre y/o en representación del grupo.