

CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Y ANULACIÓN ACTIVIDADES

AA TREKKINGS Y EXPEDICIONES (ARAGÓN AVENTURA) SL

Introducción:

Cada actividad, programa o viaje contratado tiene unas condiciones específicas de contratación y cancelación que deben ser conocidas por el cliente, que a su vez se ajustan a la normativa legal sobre Turismo Activo y Viajes Combinados; también dependen de las condiciones de contratación y anulación de los proveedores contratados (otras empresas de servicios de Turismo Activo, alojamientos, servicios de transporte, etc).

Consultar estas condiciones antes de contratar nuestros servicios.

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

En el momento de la inscripción a un viaje, actividad o paquete de actividades, salvo condiciones especiales por haber otros servicios intermediados, se hará un ingreso por persona del **25 % del importe total**, excepto cuando la reserva se haga con menos de 5 días del inicio de las actividades, en cuyo caso se deberá abonar el **100% del importe. No se dará por confirmada una actividad hasta que no se haya hecho este ingreso por algunos de los medios de pago.**

En el caso de los grupos, para la confirmación del servicio **se deberá abonar también un 25%** del importe previsto para las actividades contratadas, excepto cuando se haga con menos de 21 días del inicio de las actividades, en cuyo caso se deberá abonar el **100 % del importe.**

En los viajes combinados con servicios de avión, transporte y /o alojamientos, se deberán revisar las condiciones de cada uno de los servicios para la contratación en función de los servicios que debe contratar AA Trekkings y expediciones SL.

ANULACIONES

- El cliente podrá desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades abonadas, pero deberá indemnizar a ARAGÓN AVENTURA – AA TREKKINGS Y EXPEDICIONES SL las cuantías que a continuación se indican:
- - Los gastos de gestión (15% del importe total de la reserva sea por fuerza mayor no imputable a la empresa o por cancelación por parte del cliente), los de anulación si los hubiera por parte de un proveedor externo debidamente justificados y una penalización consistente en el 10% del importe total de la reserva si el desistimiento se realiza entre los días cinco y quince, en el 20% del importe total de la reserva si el desistimiento se realiza entre los días cuatro y 24h y el 100% de la reserva en las últimas 24 horas.
- - La no presentación en la fecha y hora indicadas por ARAGÓN AVENTURA – AA TREKKINGS Y EXPEDICIONES SL, implicará la obligación por parte del cliente del pago del importe total de la reserva.
- - En caso de cancelación por un tema médico o primera necesidad (defunción...), siempre y cuando el cliente aporte el debido justificante, la empresa ofrecerá la posibilidad de aplazar el importe ingresado en forma de bono valido durante un año natural descontando del mismo los gastos de anulación – si los hubiera – por parte de un proveedor externo debidamente justificados. En caso de optar con la cancelación de la reserva se aplicarán las condiciones anteriormente descritas.

Aragón Aventura pondrá a disposición de los clientes la posibilidad de contratar un seguro de anulación en modalidad de Fuerza Mayor o normal que permita la devolución de los importes pagados de acuerdo a las condiciones de los mismos. Solicitar información.

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LOS VIAJES COMBINADOS

En los viajes combinados se aplican diferentes condiciones de anulación:

1º.- REGULACIÓN JURÍDICA APLICABLE

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación y Decreto 13/2011, de 25 de febrero, por el que se establecen las disposiciones generales necesarias para facilitar la libertad de establecimiento y de prestación de servicios turísticos, la regulación de la declaración responsable, y la simplificación de los procedimientos administrativos en materia turística. Las presentes Condiciones Generales se incorporarán, firmadas por las partes contratantes, a todos los contratos de viajes combinados y obligan a las partes, con las condiciones particulares que se pacten y que consten en la Ficha Técnica del viaje facilitada simultáneamente a la suscripción del contrato.

2º.- ORGANIZACIÓN

Tendrán la consideración de "Organizadores" tanto **AA TREKKINGS Y EXPEDICIONES S.L.** con domicilio social en C/ Los Pastores 12, bajo, 22700 JACA (Huesca), CAA 209/TA-HU-0257 en calidad de Agencia Minorista como aquellos operadores locales representados por la misma.

3º.- INSCRIPCIÓN

La inscripción se formalizará con el **40% del importe de dicho viaje en concepto de reserva**. En caso de que el operador exija otras cantidades o incluso el pago total por adelantado, AA TREKKINGS Y EXPEDICIONES S.L. solicitará al cliente dichas cantidades. Una vez se formalice el contrato, se solicitarán los importes restantes, antes de la salida del viaje. Contra recepción del último pago por parte del cliente, se procederá a la entrega de bonos y documentación del viaje, que deberá realizarse al menos con 20 días antes de la fecha de salida. Tanto la información mostrada en la página Web, como la de la Ficha Técnica u otros elementos publicitarios debe considerarse provisional. De no procederse al pago del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste del viaje solicitado, siendo de aplicación las condiciones previstas en el apartado correspondiente de estas condiciones generales.

4º.- PRECIO

El precio incluye todo aquello especificado en el apartado incluye de la Ficha Técnica del viaje correspondiente, el IVA vigente y los gastos de gestión.

El precio del Viaje Combinado no incluye: Visados, tasas de aeropuerto, y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, "extras" tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, y, **en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado "El precio del viaje incluye"** o no conste específicamente detallado en la Ficha Técnica.

En el caso de excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de viaje combinado y se rigen por sus propios términos y condiciones.

Los precios de los viajes anunciados por AA TREKKINGS Y EXPEDICIONES S.L., están basados en los tipos de cambio, impuestos,

tasas, tarifas de transporte y costes de carburantes aplicables en la fecha de edición de la Ficha Técnica. Cualquier variación de precios de alguno de estos elementos, podría provocar una revisión del precio del viaje.

5º.-MODIFICACIONES POR PARTE DEL ORGANIZADOR

Si antes de la salida del viaje, el Organizador se viera obligado a alterar de manera significativa alguno de los elementos esenciales del viaje, deberá notificarlo al cliente inmediatamente, de tal forma que dicho cliente tenga la opción de cancelar el viaje contratado, sin penalización alguna, o aceptar las nuevas condiciones propuestas.

Si durante el viaje, la agencia no pudiera ofrecer alguno de los servicios contratados, se reembolsará el importe de dicha actividad o se tratará de encontrar un servicio de características similares. Si el consumidor continúa con las soluciones dadas por el Organizador, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas. **En ningún caso, la cancelación de una actividad implicará la devolución de una suma superior al mero costo de la propia actividad.** Si la climatología o cualquier causa de fuerza mayor fueran la razón que no permitiera la realización de dicha actividad, **la empresa no tendrá que realizar devolución alguna.**

En caso de que el viajero opte voluntariamente por la no realización de alguna actividad, la empresa no deberá reembolsar cantidad alguna en ningún caso.

6º.-ANULACIONES / MODIFICACIONES POR PARTE DEL VIAJERO Y/O CANCELACIÓN DEL VIAJE

En caso de anulación, existirán unos gastos de gestión mínimos de **100 €**.

A la hora de anular un viaje se debe de tener en cuenta que **existen determinados gastos por parte de la agencia por pagos a proveedores que, en la mayoría de los casos, pueden ser no reembolsables.** Es necesario conocer las condiciones especiales de cancelación de los productos que tienen servicios intermediados como Agencia de Viajes (billetes aéreos, viajes de tren o autobús, servicios locales en otros países, reservas de hoteles, etc.). **En este caso las condiciones de cancelación son específicas para cada viaje.**



En todos los casos, la anulación dentro de los **30 días previos** a la salida del viaje, generarán unos gastos de cancelación del **100%** del mismo.

En viajes donde se intermedien billetes aéreos, servicios terrestres en destino y servicio de Guía de AA Trekkings y Expediciones, las anulaciones dentro de los **60 días anteriores** a la fecha de salida del viaje serán del **100%** de los gastos del mismo.

En el caso de que el cliente no se presente al viaje, en el punto acordado, momento acordado o con la documentación necesaria, se perderá la totalidad de lo contratado.

7º.- ANULACIONES POR PARTE DE LA AGENCIA: CAUSA DE FUERZA MAYOR

La agencia podrá cancelar la salida de un viaje por causas de fuerza mayor, que serían todas aquellas situaciones ajenas al Organizador y que podrían hacer imposible la realización pese a haber actuado con la diligencia debida.

En estos casos, el consumidor tendrá derecho al reembolso de las cantidades abonadas **excepto los gastos de gestión y los gastos que hubieran sido comunicados como no reembolsables.**

8º.- RESPONSABILIDAD

General: La Agencia de Viajes Organizadora del viaje combinado responderán frente al Consumidor y Usuario de forma solidaria, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios. El Organizador manifiesta que asume las funciones de organización y ejecución del viaje. Los Organizadores de viajes combinados responderán de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la falta de ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

1. Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor. 2. Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable. 3. Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida. 4. Que los defectos se deban a un acontecimiento que el Organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar, y concurra causa suficiente.

No obstante, en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los números 2, 3 y 4 el Organizador del de Viaje Combinado estará obligado a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

Límites del resarcimiento por daños: En cuanto al límite del resarcimiento por los daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado se estará a lo dispuesto en la normativa vigente que resulte de aplicación en esta materia. 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 los medios de transporte por causa de fuerza mayor. Cuando el viaje se efectúe por cualquier medio de transporte terrestre contratados por la Agencia Organizadora directa o indirectamente, en caso de accidente, el consumidor habrá de presentar la pertinente reclamación contra la entidad transportista a fin de salvaguardar, en su caso, la indemnización del seguro de ésta, siendo auxiliado y asesorado gratuitamente en sus gestiones por la Agencia Organizadora.

Responsabilidades de las Cías. Aéreas: El pasajero portador de su correspondiente billete aéreo, podrá exigir directamente a la Cía. aérea que le transporta, el cumplimiento de sus obligaciones en el supuesto de "over booking", graves retrasos, pérdida de equipaje, etc., de acuerdo con los Reglamentos (CE) Nos 889/2002 y 261/2004.

9º.- DELIMITACIÓN DE LOS SERVICIOS DE VIAJES COMBINADOS

Viajes en avión: En los viajes en avión, la presentación al aeropuerto se efectuará con un mínimo de dos horas de antelación sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitada al suscribir el contrato.

Las Cías. aéreas de línea regular agrupadas en IATA exigen unilateralmente abandonar la emisión de los habituales tickets aéreos con sus cupones y condiciones del Contrato de Transporte, y nos obligan a partir de fin de 2007 a utilizar sus e-tickets electrónicos cuyos datos figuran con su localizador en una simple hoja anónima.

Hoteles y otros alojamientos: La calidad y contenido de los servicios prestados por el Hotel vendrá determinada por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada por el órgano competente de su país. En algunos casos se facilitará la información de la categoría de los hoteles utilizando la clasificación de estrellas, aunque ésta no sea la vigente en el país concreto, con el fin de que el cliente pueda, a través de la equivalencia en estrellas, orientarse más fácilmente sobre los servicios y categorías de los establecimientos, en el conocimiento siempre de que tal calificación tan sólo responde a la valoración realizada por la Organizadora. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en algunas de éstas últimas pueda habilitarse una tercera cama, se estimará siempre que la utilización de la tercera cama se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación.

El horario habitual para la entrada y salida en los hoteles está en función del primer y último servicio que el usuario vaya a utilizar.

En ciertos casos y debido a la hora temprana de un traslado al aeropuerto o viceversa, cabe la posibilidad de que no pueda usarse el servicio de desayuno, almuerzo o cena el día de dicho traslado, lo que no dará derecho a reembolso.

El Organizador pone de manifiesto al consumidor que el servicio de alojamiento se prestará en alguno de los establecimientos indicados en el programa o en otro de igual categoría y zona.

Vehículos: En los circuitos, los vehículos pueden variar en sus características en función del número de participantes. Si en alguna salida no se llega a un número suficiente de viajeros, es posible que se utilice un vehículo de menor capacidad al planeado originalmente. En todo caso, el diseño, estructura, confort y seguridad del vehículo de transporte puede no adaptarse a las normas y estándares españoles, sino a los que son propios del país de destino del viaje.



10º.- PASAPORTES, VISADOS Y DOCUMENTACIÓN

Todos los usuarios, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o D.N.I. según las leyes del país o países que se visitan. Será por cuenta de los mismos cuando los viajes así lo requieran la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc. Caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión de visados, por causas particulares del usuario, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, la **Agencia Organizadora declina** toda responsabilidad por hechos de ésta índole, siendo por cuenta del consumidor cualquier gasto que se origine, aplicándose en éstas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios.

Se recuerda igualmente a todos los usuarios y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, que deben asegurarse antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse.

Los menores de 18 años deberán llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad

11º.- EQUIPAJES

El equipaje y demás enseres personales del viajero no son objeto del Contrato de Viaje Combinado, entendiéndose que se transporta por el propio viajero y a su total cuenta y riesgo. **La Agencia Organizadora no está obligada a responder de ningún tipo de incidente o sus consecuencias, relacionado con el equipaje.** Las compañías transportistas (aéreas, marítimas, fluviales, terrestres, ferroviarias, etc.), podrán responder ante el viajero de acuerdo con las cláusulas del Contrato de Transporte que constituye el Billeto de Pasaje. Contrato que **se establece exclusivamente entre dicha Compañía y el viajero, y al que es ajena la Agencia Organizadora.** Si le pierden el equipaje facturado o llega deteriorado, rellene el P.I.R. (parte de daños de equipaje) **antes de salir del aeropuerto.** Asimismo, en los hoteles, éstos serán responsables, de acuerdo con sus normas específicas, de cualquier incidente relacionado con el equipaje y enseres que ocurra durante el período de alojamiento en los mismos. Se recomienda a todos los clientes estén presentes en todas las manipulaciones de carga y manejo de sus equipajes, y efectúen la oportuna reclamación a las compañías transportistas o al hotel en el momento de observar alguna deficiencia, daño o desaparición de sus enseres.

12º.- INFORMACIÓN QUE LA AGENCIA DETALLISTA DEBE FACILITAR AL CONSUMIDOR

Se informa al consumidor que en el momento de la formalización del contrato deberá recibir de la Agencia Detallista la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro que le cubra de los gastos de cancelación y/o de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento; e información de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado, en cumplimiento de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios. A estos efectos se recomienda consultar el Ministerio de Asuntos Exteriores que facilita recomendaciones específicas según destino a través de Internet (<http://www.mae.es>) o por otro medio.

13º.-RECLAMACIONES Y ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO

El Contrato de Viaje Combinado se rige por lo acordado por las partes, lo establecido por estas Condiciones Generales y por lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre.

Las posibles reclamaciones del consumidor por la falta de ejecución o la ejecución deficiente del Contrato deberán ser efectuadas por escrito directamente o a través de la Agencia Detallista en el plazo máximo de 30 días a contar desde el día que finalizó el viaje. AA TREKKINGS Y EXPEDICIONES S.L. se compromete a contestarlas en los 30 días siguientes a su recepción, dando las explicaciones pertinentes.

En caso de reclamaciones por vía administrativa, las mismas deberán ser cursadas a través de la Diputación General de Aragón, Organismo Competente en materia turística en nuestro caso dado que la sede social de AA TREKKINGS Y EXPEDICIONES S.L. se encuentra ubicada en la Comunidad Autónoma de Aragón.

