

Condiciones Generales

Página 1 de 2

Introducción – Active Adventures Ltd & NetReservas ("La Empresa") informa que éstas condiciones, junto con la factura que se reciba de NetReservas, recogen el acuerdo entre la empresa y los nombres que aparecen en nuestro sistema de reservas electrónico y que estén relacionados con el número de la referencia de la reserva tal y como figura en NetReservas. Debes tener en cuenta que nuestras obligaciones hacia tu persona serán diferentes si se trata de la "venta" (tal y como se define abajo) o del "paquete vacacional adquirido" (también definido abajo). Nuestras obligaciones son diferentes y están expuestas a continuación en dos secciones separadas:

La **Sección A** comprende las condiciones aplicables a los presupuestos que te son dados por NetReservas y la empresa durante la "venta" de tus vacaciones. Se define como "venta" el tiempo que pasa entre el momento en que estableces una comunicación con nosotros o NetReservas por cualquier medio, incluyendo la navegación en nuestras páginas web, la petición de más información sobre nuestros productos y servicios y hasta el momento en que nos proporcionas los datos del pago (tarjeta de débito o crédito, efectivo, transferencia bancaria o cheque recibido por nosotros o NetReservas).

Sección B comprende las condiciones aplicables al "paquete de vacaciones". El "paquete" es la parte de vacaciones que incluye la organización y preparativos de la reserva que haces a través de nosotros para completar tu plan de actividades, los cursos, las actividades deportivas o excursiones y cualquier transporte relacionado con las actividades deportivas o excursiones anteriormente mencionadas. Ningún representante de la empresa tendrá derecho verbalmente a cambiar éstas condiciones o entrar en acuerdos verbales con los clientes de la empresa. Por favor, toma nota de que al ordenar a tu Banco el pago o al proporcionarnos a nosotros o a NetReservas los datos del pago, se supone la aceptación de éstas condiciones.

SECCIÓN A – PRESUPUESTOS

Nos reservamos el derecho de cambiar cualquier presupuesto dado por la empresa en cualquier momento.

Cambios de los presupuestos. – Cualquier presupuesto dado por la empresa puede variar sin previo aviso. Cualquier precio dado a través de cualquier medio, sea e-mail, correo, precios expuestos en nuestra página web, en persona o por teléfono para cualquier producto o servicios proporcionados por la empresa puede cambiar en cualquier momento sin previa notificación.

Disponibilidad de los productos o servicios presupuestados – La empresa no garantiza que los productos o servicios presupuestados estén disponibles a la hora que decidas reservar tus vacaciones. La disponibilidad de nuestros productos y servicios cambia diariamente.

Confirmación del contrato legal – Al contestar por e-mail a un presupuesto o a cualquier comunicación enviada por parte NetReservas, es decir, a cualquier e-mail mandado por The Vibe o NetReservas proporcionando información sobre nuestros productos o servicios, supone que aceptas enteramente, sin reservas ni prejuicios, la Sección A de las Condiciones Generales.

SECCIÓN B – RESERVA DE PAQUETES VACIONALES

Cambios de actividades de La Empresa debido a condiciones meteorológicas, etc.– Es de nuestra responsabilidad profesional cancelar actividades, ya sean reservadas con antelación como parte del paquete o directamente in situ, si consideramos que las condiciones meteorológicas u otro factor ambiental resultan potencialmente peligrosos. En este caso, emitiremos un vale para cada actividad cancelada por el que tendrás el derecho de disfrutar de la actividad perdida cuando quieras en un futuro siempre que no exceda un año desde que se hizo la reserva de dicha actividad.

Cambios por parte de la empresa en general – Nos reservamos el derecho de cambiar algún elemento de tu programa incluso una vez confirmada la reserva y habiendo obtenido los detalles para el pago, es decir, habernos facilitado los detalles de tu tarjeta de crédito o débito o que la empresa reciba el pago en efectivo, o por medio de un cheque o de una transferencia bancaria. - Si tuviéramos que modificar tu reserva antes del inicio de tu actividad cualquier modificación puede ser mayor o menor. Cuando la modificación sea menor se te avisará, si es posible, antes de la salida pero no estamos obligados a ello ni a reembolsarte. Una modificación menor es cualquier alteración que no sea mayor tal y como se define continuación. Cuando se trate de una modificación mayor (y una modificación mayor es aquella que supone un cambio significativo en más de la mitad de las actividades contratadas durante la duración de tus vacaciones y por razones que están fuera de nuestro control, tales como condiciones climáticas adversas u otros factores significativos) se te avisará lo más pronto y razonablemente posible. Podrás optar por: aceptar un paquete alternativo (y si este fuese de coste inferior, te reembolsamos la diferencia) o rescindir el contrato y aceptar un reembolso total del importe pagado. Además, en casos apropiados se te reembolsará una cantidad, que en nuestro criterio sea razonable, teniendo en cuenta las circunstancias (y asumiendo que has pagado el importe total). En el caso poco probable que no pudiéramos suministrar una parte importante de los servicios contratados, una vez iniciada la actividad, adoptaremos otras soluciones

adecuadas para la continuación de tu actividad sin cargo alguno. Además se te reembolsará una cantidad razonable, según nuestro criterio, teniendo en cuenta las circunstancias. No consideramos apropiada la indemnización en aquellos casos en los que la modificación se deba a motivos de fuerza mayor (posteriormente definida).

Anulaciones por parte de la Empresa – La empresa, en cualquier circunstancia, se reserva el derecho de cancelar tu paquete vacacional. Si tuviéramos que cancelarlo, podrás optar entre aceptar un paquete alternativo, si podemos ofrecerte uno (si el coste fuera menor, te reembolsamos la diferencia y si el coste es mayor, tendrás que abonar tú la diferencia) o rescindir el contrato y aceptar un reembolso total de la cantidad pagada. Además, en casos apropiados y cuando dichas anulaciones no se deban a motivos de fuerza mayor, tal y como se define más adelante, te pagaremos una compensación que sea razonable teniendo en cuenta todas las circunstancias. Fuerza mayor es la incidencia de una circunstancia poco común e imprevisible ajena a nuestra voluntad cuyas consecuencias no podemos evitar como por ejemplo una guerra o amenaza de guerra, disturbios, conflictos civiles, actividades terroristas, disputas industriales, desastres naturales o nucleares, fuego o condiciones meteorológicas adversas, elevación del nivel del agua en los ríos o cualquier otro acontecimiento ajeno a nuestra voluntad.

Cesión de reservas – Podrás ceder tu reserva a otra persona con 30 días de antelación a la fecha de tu salida si estás inevitablemente impedido para viajar pero cualquier coste asociado con ésta cesión será bajo tu responsabilidad y la persona que la acepte tendrá que aceptar y cumplir las condiciones aplicables a las vacaciones. El derecho de cesión está sujeto al pago de unos gastos de gestión de €40 por persona así como a todos los costes adicionales de cualquier tipo como impuestos o tasas de los servicios que proporcionan los proveedores del paquete vacacional.

Recargos – Nos reservamos el derecho a modificar el precio de tu paquete vacacional si se dan cambios en los costes de transporte, incluido el coste de gasolina, tasas, impuestos o cambio de moneda aplicado al paquete vacacional en cuestión. No variaremos el precio de tu paquete en los 30 días anteriores a la fecha de tu salida, pero si estas variaciones ocurrieran antes, absorberíamos el primer 2% (excluyendo primas de seguros o cualquier otro coste derivado de la modificación) del paquete facturado. Para modificaciones que superen el 2% aplicaremos el recargo pero sólo retendremos el 2%. Si se paga un suplemento o recargo se generará un cargo por gestión de €20 por persona así como una cantidad para cubrir la comisión de los agentes. Si se aplica un recargo superior al 10% del precio total de tus vacaciones, tendrás el derecho de desistir de tus vacaciones con un reembolso total de todo lo pagado excepto cualquier prima de seguro pagada y gastos de modificación. Si decides desistir de las vacaciones por esta razón, deberás ejercitar éste derecho en un plazo de 14 días a partir de la emisión de la factura de este recargo.

Nuestra responsabilidad - (i) Nuestras obligaciones y las de los agentes que suministran los servicios, actividades e instalaciones incluidas en tu paquete de vacaciones deben responder a la exigencia de un cuidado y destreza razonable para organizar dichos servicios y actividades y, si nosotros o nuestros agentes fuéramos los que suministraran estos servicios, las realizaremos con la mayor sensatez y cuidado. Los estándares, por ejemplo, de seguridad, higiene y calidad varían en función del transporte y del destino elegido en tus vacaciones. Algunas veces estos estándares estarán por debajo de lo que normalmente esperas en tu propio país. Procuraremos asegurar que los servicios y actividades incluidos en tu paquete de actividades cumplan con las normas locales aplicables y si no hubiera, con los estándares y costumbres locales (ii) Para reclamaciones que no sean por muerte o daños personales debidos a nuestra negligencia y comprendidos en los párrafos que a continuación se detallan, te compensaremos, si aceptamos la responsabilidad, con una cantidad que sea razonable y apropiada, teniendo en cuenta todas las circunstancias pertinentes. Cualquier importe que recibas por parte de los agentes será descontado del importe que te hayamos pagado nosotros como compensación.

(iii) Si algún Acuerdo Internacional fuese aplicable a cualquiera de los servicios, actividades o instalaciones incluidas en tu paquete de actividades organizado o proporcionado por nosotros o por cualquiera de nuestros agentes y presentases una demanda contra nosotros de cualquier índole originada por pérdida o daños (que no sean daños personales o fallecimiento) ocasionados durante o como resultado de la realización de estos servicios o actividades nuestra obligación de compensarte y/o la cantidad (si hubiera) de compensación será limitada de acuerdo con, y de igual manera, lo que establece el acuerdo internacional concerniente (incluido en cada caso) en lo que se refiere a las condiciones de la obligación, el tiempo para presentar la demanda y el tipo y la cantidad del daño que se conceda. Las Convenciones Internacionales que se pueden aplicar incluyen: en lo que a tráfico aéreo se refiere, La Convención de Varsovia, 1929, (incluida su modificación en la Haya, 1955 y la modificación de Montreal, 1975) y la Convención de Montreal, 1999; en lo que al transporte marítimo se refiere, la Convención de Atenas 1974, en lo que al transporte por carretera, la Convención de Ginebra 1973; y en cuanto a los hoteles, la Convención de París 1962. Para evitar cualquier duda, esto significa que la Empresa se aprovecharía de las limitaciones de compensación comprendidas en cualquiera de éstas Convenciones o cualquier otra Convención Internacional aplicable a tus vacaciones.

(iv) Deberás tomar en cuenta que si aceptamos una responsabilidad, dicha aceptación cancelará los derechos que puedas tener contra cualquiera de nuestros compañeros, agentes o proveedores que sean de alguna manera responsables del fracaso en la preparación de las actividades de tu paquete vacacional o de cualquier daño o fallecimiento que puedas sufrir. Es condición previa para la aceptación de responsabilidad que sigas los procedimientos de notificación de las quejas, expuestas en la cláusula expuesta más adelante titulada "Insatisfacción del cliente con el Paquete Activo". Si decides seguir los trámites de un juicio contra nosotros, deberás hacerlo en el plazo de dos años a partir del día de regreso o desde que descubriste la cuestión que dio lugar a la reclamación, si ocurriese más tarde. Si no lo haces, nuestra responsabilidad hacia ti se limitará en cualquiera de los dos casos a la cantidad de €100.

(v) Asimismo, deberás de cooperar con nosotros ante cualquier reclamación que presentemos contra una tercera persona, a la que, según nuestro criterio, consideremos responsable.

Condiciones Generales

Página 2 de 2

Reserva y pago – Las reservas se hacen a través de NetReservas y se deberán respetar y seguir sus Condiciones. Si todavía no has llegado a Lanzarote y tus vacaciones no han empezado todavía, cualquier actividad que quieras añadir a tu paquete vacacional original debe ser hecha a través de NetReservas. Después de tus vacaciones, podrás reservar las actividades por teléfono y serán confirmadas una vez haya sido pagado un depósito. Se requiere un depósito, por persona, de al menos un 25% del importe del paquete vacacional. Los depósitos no son reembolsables, excepto cuando no podamos aceptar tu reserva. Una vez recibido el depósito, recibirás por correo electrónico un recibo en formato PDF y es en este momento cuando entra en vigor el contrato entre nosotros. Una vez pagado el saldo final, que vence un mes antes de la fecha de salida, o el importe total si la reserva ha sido hecha dentro en los treinta días previos a la fecha de salida, se mandará un recibo en formato PDF por correo electrónico del importe total. El hecho de recibir cualquier pago tuyo constituye la aceptación de nuestras condiciones generales. Recomendamos revisar el contenido del recibo (sea depósito o importe total) cuando lo recibas y contactarnos en el caso de que tengas cualquier pregunta. Si la Empresa no recibe el saldo pendiente dentro dicho tiempo, nos reservamos el derecho de cancelar la reserva sin previo aviso y cualquier depósito pagado hasta el momento será perdido. El pago se puede hacer por transferencia bancaria, tarjeta de débito o crédito o en efectivo. Si pagas con tarjeta de crédito se cargará el 3%. Cualquier cargo que conlleve la transferencia bancaria correrá por tu cuenta. Si tuvieras alguna petición especial deberías indicarlo o en el formulario de la reserva o directamente a nuestro departamento de ventas. Por favor, controla que la petición aparece en tu factura. Notificaremos a los proveedores pertinentes de tu petición pero no podremos garantizarla ni aceptaremos obligación alguna si no se cumple. Tienes la obligación de informarnos cualquier incapacidad, enfermedad o heridas previas que puedan afectar tu condición física o a participar en las actividades elegidas. Las diversas actividades precisan de requisitos físicos y médicos diferentes. La Empresa se reserva el derecho de compartir cualquier información médica o personal tuya con nuestros agentes, subcontratistas y proveedores para facilitarles tanto a ellos como a nosotros la organización de tus actividades. Si quieres cambiar cualquier detalle de tu reserva, haremos lo que esté en nuestras manos para ayudarte, pero cualquier cambio, estará sujeto a la disponibilidad. Por favor, toma nota de que cualquier modificación conllevará un cargo administrativo de €20 además de los cargos que impongan nuestros suministradores.

Anulaciones hechas por el cliente – Tu o cualquier miembro de tu grupo puede cancelar el paquete vacacional en cualquier momento, siempre que la anulación sea hecha por el representante del grupo tal como se indica en el recibo y se nos comunique por escrito. La anulación acarrea gastos de gestión, por lo que perderás el depósito pagado y se aplicarán, además, el máximo de gastos de anulación que a continuación se detallan:

Si el desistimiento se produce con **49 días de antelación o más a la fecha de comienzo, solo el depósito; de 29 a 49 días de antelación, 50% del coste total; de 28 a 22 días, 70% del coste total y 21 días o menos, 100% del precio total**

Nota: Si la razón de la anulación está cubierta por una póliza de seguros, probablemente puedas reclamar estos gastos.

Insatisfacción del cliente con el Paquete de Actividades – En el improbable caso de que la experiencia del servicio o de la instrucción dadas no cumplan con el estándar que esperabas según el material de ventas proporcionado por NetReservas, la queja debería hacerse inmediatamente y en el curso de las vacaciones al director local o agente The Vibe o NetReservas. Además, si no fuese posible resolver el asunto, se debe presentar una queja formal a la Empresa. Si para el final de tus vacaciones no ha sido posible resolverla a tu satisfacción, lo deberás notificar a la Empresa, por escrito dentro de los 28 días posteriores a tu regreso. El incumplimiento de esto reducirá o cancelará cualquier derecho que tengas para reclamar una compensación a la Empresa o cualquiera de sus proveedores. Si estuvieras enfermo/a durante las vacaciones deberás, además de informar de la enfermedad a nuestros representantes, ir al doctor local y también consultar a tu médico de cabecera a tu regreso. Si quisieras entonces hacer una reclamación contra nosotros como resultado de la enfermedad, deberás proporcionarnos con los datos de ambos doctores, el local y el médico de cabecera a quienes visitaste, así como proporcionarnos una autorización escrita para poder obtener un informe médico de ambos doctores.

Seguro – Consideramos imprescindible el estar bien asegurado/a antes de embarcarse en cualquier actividad de aventura. Deberás asegurarte que tu póliza cubre las actividades que has elegido.

Descripción del folleto – Nos reservamos el derecho de cambiar cualquiera de los precios, productos, servicios u otra información que hayas visto anunciada en nuestro material de marketing antes de formalizar el contrato. Si hubiera algún cambio, te avisaríamos antes de ello.

La responsabilidad del cliente con el Paquete de Actividades – Cada persona que haga una reserva y/o cada miembro de su grupo no podrá responsabilizar a la Empresa de acciones, pérdidas o cualquier otro coste que incurra que sean consecuencia de una negligencia por parte del cliente desde la fecha de salida hasta la vuelta a su país de origen. La Empresa se reserva el derecho de resolver cualquiera de estas quejas si lo considera conveniente. La Empresa no se hace responsable de tus objetos personales, dinero, cheques de viaje, etc., ya sea dentro o fuera de los apartamentos.

Mala conducta – Nos reservamos el derecho de poner fin a tu paquete de actividades si tu comportamiento, a nuestro parecer o al de nuestros empleados o proveedores, causa daños, molestias, peligro o afecta negativamente a nuestros empleados, a terceras personas o sus propiedades. Si estás impedido para viajar en un avión porque, según la opinión de una autoridad en el aeropuerto, apareces por cualquier

razón en condiciones poco idóneas para viajar, no tendríamos más responsabilidad sobre tu viaje o tu paquete de actividades. Se te impondrán todos los cargos por anulación y no se te reembolsará. Además, no tendremos ninguna obligación de pagarte compensación alguna o correr con ningún gasto surgido como resultado de la organización de otras alternativas. La empresa y cualquiera de sus empleados o subcontratistas se reservan el derecho de poner fin a tu participación o a la de cualquier persona de tu grupo en cualquier actividad que haya sido contratada o no con la Empresa como parte de tu paquete vacacional. En este caso, tienes el derecho a exigir una explicación del por qué tu participación ha sido cancelada. Si quisieras cuestionar esto, deberás presentarlo por escrito o por email en un plazo de catorce días desde la finalización de la actividad.

Operación de las actividades – Todas las actividades que ofrece la Empresa entrañan un cierto riesgo, tanto a las personas como a la propiedad, aunque estén bajo supervisión de instructores cualificados. También hay actividades que exigen a aquellos que tomen parte en ellas, de un nivel de natación y unas condiciones físicas adecuadas. Por ello, todos los miembros que tomen parte en los cursos deberán informarnos sobre su condición médica, las enfermedades o alergias que sufran y qué tipo de medicación están tomando, reflejándolo en la reserva. No se debe participar en ninguna actividad deportiva si se sufre del corazón o si se está embarazada. Cualquier persona que participe en nuestras actividades acuáticas, deberá ser capaz de nadar al menos 50 metros. Mientras se tome parte en alguna de las actividades, no se debe estar bajo la influencia de alcohol, drogas o medicación que pueda afectar desfavorablemente las capacidades físicas. Todos los participantes en las actividades deberán estar de acuerdo en acatar las instrucciones y decisiones que la Empresa y sus instructores tomen con el fin de asegurar la seguridad y comodidad de todos los participantes. Aquellos que tomen parte en cursos probablemente utilicen el equipo de la Empresa durante su estancia y por lo tanto serán responsables de informar inmediatamente cualquier daño causado o aparente del equipo mientras estás bajo su posesión. Aunque se espera que las condiciones meteorológicas sean favorables, nunca se podrán garantizar. Las actividades se realizarán enteramente bajo tu propia responsabilidad debido al peligro inherente en ellas. La Empresa o cualquiera de nuestros agentes, subcontratistas o prestadores de servicios se reservan el derecho de solicitarte un examen médico por un doctor, ya sea de tu país de origen o de Lanzarote, para confirmar tu forma física en las actividades contratadas, a pesar de que hayas o no presentado una autorización médica previamente obtenida de un médico en la que conste que estás médicamente en condiciones de participar en la actividad. Cualquier agente, subcontratista o prestadores de servicios de la Empresa están obligados a compartir tu información médica o de cualquier miembro de tu grupo con la Empresa, con el fin de informarnos el por qué has sido denegado a participar en la actividad que has contratado con nosotros. Al aceptar estas condiciones también aceptas y consientes que cualquier información médica o personal sea compartida entre la Empresa y cualquiera de nuestros agentes, subcontratistas y prestadores de servicios.

Condiciones de las actividades – NetReservas, The Vibe, compañías aéreas, de ferrocarril, de autobuses y marítimas, alojamiento, prestadores de servicios y/o de actividades o cualquier otro prestador, agentes y subcontratistas tienen sus propias condiciones de reservas y de transporte y estarás sujeto a éstas.

Condiciones de los prestadores – Las compañías aéreas, de ferrocarril, de autobuses y marítimas, prestadores de servicios y/o de actividades o cualquier otro prestador tienen sus propias condiciones de reservas y de transporte y estarás sujeto a éstas. Algunas de estas condiciones pueden limitar o excluir obligaciones por parte del prestador del transporte o cualquier otro prestador y a menudo están sujetas a varios acuerdos internacionales. Si fuera relevante, copias de dichas condiciones están disponibles para su revisión en las oficinas del prestador concerniente. La Empresa o cualquiera de sus empleados, subcontratistas de los agentes y prestadores de los servicios se reservan el derecho de poner fin a tu participación en una actividad o a la de cualquier miembro de tu grupo, hayas reservado o no con antelación y que sea parte de tu paquete vacacional. En estos casos, tendrás derecho a una explicación del por qué tu participación ha sido denegada. Si quisieras cuestionar esto, deberás presentarlo por escrito o por email en un plazo de catorce días desde la terminación de la actividad.

Actividades y Excursiones – Nuestros representantes locales, subcontratistas, empleados, prestadores o agentes pueden organizar, si lo solicitan, actividades y excursiones en tu nombre. Por favor, toma nota que si lo hacen, el contrato de la provisión de esta actividad o excursión será entre tú y el prestador de la excursión y no entre tú y nuestra Empresa. Por lo tanto, no tendríamos obligación de ningún tipo si ocurriese algo durante la dicha actividad o excursión.

Si quisieras hacer modificaciones en tu programa de actividades mientras estás en destino haremos lo que esté en nuestras manos para implementar los cambios. Una vez implementados, puede que haya que aplicarte a ti o a miembros de tu grupo gastos de gestión, pero te lo haremos saber antes de implementarlos. Una vez recibida la confirmación de los cambios de la actividad mandada por nosotros o tu participación en las actividades modificadas, aceptas pagar los cargos por gestión y autorizas a que utilicemos tus datos que obran en nuestro poder para poder procesar el pago. Se te mandará una factura por email a tu vuelta con los detalles de pago. Dispondrás entonces de siete días desde que la Empresa envía el email para contactarnos si no quisieras que los datos de pago que en esos momentos obran en nuestro poder sean utilizados para proceder con el pago y proporcionarnos otros datos de pago alternativos.

Protección de datos – Proporcionaremos tu información personal, así como cualquier información relacionada con otras personas a quienes, por petición tuya, hayamos organizado las vacaciones, a prestadores y transportistas que puede que estén ubicados fuera de GB y/o EU, para permitir la operación de los servicios solicitados por ti. Incluye también información médica para participar en actividades.

Leyes y Jurisdicción – Cualquier asunto que pueda surgir de la interpretación o aplicación de tu contrato con nosotros se someterá a las leyes españolas vigentes.

Gracias,

Te deseamos una experiencia fantástica con NetRervas & The Vibe.