

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, (BOE 287, de 30 de noviembre de 2007), y demás disposiciones vigentes.

La relación contractual entre la agencia organizadora y el cliente se rige por las presentes condiciones generales, por las cláusulas particulares que se pacten en el contrato de viaje combinado y por la ficha técnica del viaje que detalla su contenido definitivo.

### 1. GENERAL

Estas condiciones generales establecen el contrato con To the core of things s.l.u con licencia de agencia de viajes CV-m-1789-A, bajo nombre comercial de “Viajes al corazón del pueblo” con CIF: B-54820444, y domicilio en: Avenida Augusta 39, bloque 1, esc. 2, 1º5; E-03730 Xàbia (Alicante); cumpliendo con todos los requisitos legales, contables y de seguros requeridos por la legislación española aplicable a las agencias de viajes. A lo largo de estas condiciones generales **To the core of things s.l.u** es denominada como agencia. La persona que realiza la reserva es considerada por la agencia como el responsable del viaje y es denominado como “usted/es” o “consumidor” a lo largo de este contrato. El responsable del viaje debe tener al menos 18 años de edad. AL contratar cualquiera de nuestros viajes o experiencias se entiende que el responsable del viaje está autorizado y en pleno uso de sus facultades para realizar una reserva con la agencia en representación de las personas listadas en la reserva.

### 2. VACACIONES Y EXPERIENCIAS

A través de la reserva y pago de cualquiera de los productos ofertados por la agencia Usted y la agencia firman un contrato de disfrute de los mismos. El responsable de viaje acuerda en representación de todas las personas incluidas en la reserva que ha leído estas condiciones generales y que tiene la autoridad para aceptar y acepta las mismas. El consumidor acuerda que el pago del depósito y/o pago total de cualquiera de los viajes y propuestas incluidas en el presente programa/folleto o página web supone la aceptación total de estas condiciones generales, que se consideran automáticamente incorporadas a todos los contratos que tengan por objeto algunos de los referidos viajes. Tales condiciones obligan a las partes y junto con las condiciones particulares que se pacten o que consten en la documentación del viaje, constituyen el contrato definitivo.

### 3. FORMAS DE PAGO

2.1 Este contrato entra en vigor entre Usted y la agencia desde la recepción en la cuenta bancaria de la agencia del pago por adelantado requerido, o desde la recepción del pago total en el caso de las experiencias o de las reservas de última hora.

2.2 EN EL CASO DE LAS EXPERIENCIAS: el pago complete de la misma debe realizarse antes del disfrute de la misma, bien por adelantado a través de transferencia bancaria o bien en efectivo en el momento del comienzo de la experiencia. En el caso de que la agencia no haya recibido todos los pagos debidos (incluyendo cualquier posible sobrecargo que fuera aplicable) en los tiempos marcados, nos reservamos el derecho de considerar la reserva como cancelada por Usted, siéndole de aplicación las condiciones del apartado 4 del presenta contrato.

2.3 EN EL CASO DE VACACIONES: el consumidor deberá realizar un pago por adelantado del 25% del coste total de las vacaciones contratadas con una antelación de al menos **30 días** en su recepción de la fecha de comienzo de las vacaciones. El pago completo deberá realizarse con al menos **7 días** de adelanto desde su recepción al del comienzo de las vacaciones. El responsable del viaje es responsable de realizar todos los pagos en los tiempos marcados. Ante la falta de pago, la agencia enviará un correo electrónico recordatorio. Si usted no paga el monto total debido en 3 días desde el envío del recordatorio la agencia se reserva el derecho de considerar su reserva cancelada por Usted. En este caso se aplicarían las condiciones estipuladas en la cláusula cuarta del presente documento.

2.4 Bookings will be confirmed on receipt of the appropriate deposit or, if appropriate, full payment. Upon receipt of the appropriate payment we will send you written confirmation of your booking, detailing the total cost of your holiday, the amount paid and, where necessary, how much remains to be paid.

2.4 Once the full payment is paid you shall provide the agency with a full list with basic data of the people participating in the excursion (name, surname, age, nationality and email). Upon receipt of the booking list we will send you the final booking confirmation.

### 3. PRECIOS

Todos los precios son en EUROS e incluyen nuestros costes de gestión e IVA (salvo que se indique lo contrario). Los precios son correctos en el momento de su publicación, no incluyen comisión o los servicios adicionales que los consumidores puedan requerir. Estos gastos serán cargos extra sobre el precio indicado.

### 4. SI EL CONSUMIDOR CANCELA SU VIAJE

Toda cancelación debe ser notificada por escrito a la agencia y sólo se hará efectiva a la recepción de dicha notificación. A las cancelaciones producidas por el consumidor les serán cargados los siguientes gastos:

- Coste de cancelación consistente en el 5% del coste total de la reserva más gastos de administración<sup>1</sup> si la notificación de cancelación se recibe entre 15 y 10 días antes del día de comienzo de las actividades o vacaciones. 15% del coste total de la reserva más gastos de administración si la notificación de cancelación se recibe durante las 48 horas previas al día de comienzo de las actividades o vacaciones. En los casos de no aparición para las actividades o vacaciones, el coste será del 100% del coste total de la reserva.

En el caso de las actividades organizadas tanto de manera individual como las que forma parte de cualquiera de los paquetes de vacaciones ofertados, otorgamos 15 minutos de espera de cortesía antes del comienzo de las mismas. Si superado dicho tiempo, el consumidor no se presentara en el punto de encuentro establecido el grupo comenzará la actividad aplicándose el supuesto de no aparición (y perdiendo el derecho a cualquier tipo de reembolso).

### 5. SI EL CONSUMIDOR MODIFICA SUS RESERVAS

La agencia utilizará todas las medidas que estén a su disposición para asistirle en las modificaciones que desee realizar en sus reservas. Sin embargo, el consumidor quedará obligado

---

<sup>1</sup> Gastos de administración= 50€ para vacaciones y 10€ para experiencias de 1 día

a pagar por los gastos extras en los que se haya incurrido derivados de los cambios (ej.: costes de cancelación que haya que pagar a los proveedores de servicios o bienes). En el evento que usted decida modificar, de cualquiera de las maneras, sus vacaciones o actividades una vez han comenzado (ej.: no respetar el itinerario marcado o cambiar el orden de actividades) la agencia no se hace responsable de ninguna de las consecuencias, accidentes o efectos derivados de estas modificaciones. Asimismo, la agencia no reembolsara ningún coste extra derivado de estas modificaciones. La modificación de fechas de una reserva es considerada como una cancelación por parte del consumidor y le serán aplicables las condiciones de la clausula 4 del presente documento.

### **6. SI LA AGENCIA CANCELA SU RESERVA**

Bajo circunstancias especiales la agencia puede verse en la necesidad de cancelar su reserva. En estos casos la agencia debe realizar un esfuerzo razonable para ofrecer una alternativa satisfactoria. Si usted no acepta la alternativa, la agencia le reembolsara su depósito además de cualquier otra cantidad que nos haya pagado.

Algunas de nuestras actividades y/o vacaciones requieren un número mínimo de participantes para ser organizadas. En caso de no alcanzarse el mínimo requerido para una actividad o vacación la agencia se reserva el derecho de cancelarla reembolsándole íntegramente su dinero. La agencia le notificara a usted o a su agencia de viajes tal evento en un plazo superior a los 10 días previos al día de inicio de las actividades.

No se pagará compensación alguna ante los eventos de: incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones incluidas en estas condiciones generales y demás documentos parte del contrato; en el evento de cancelación por no alcanzar el número mínimo de participantes requerido; o ante modificaciones menores en sus reservas realizados por la agencia. Se considera modificación menor al cambio que dada la información proporcionada por usted en la reserva o las deducciones que se deriven del normal desarrollo de un pack, no se considere que tenga un efecto significativo sobre sus vacaciones o actividades.

### **7. SI MODIFICAMOS SUS RESERVAS**

En los casos en los que fuera necesario modificar su itinerario antes de su comienzo, utilizaremos todas las medidas a nuestra disposición para notificarle con la mayor prontitud posible ofreciéndole alternativas. Si usted no aceptara las alternativas ofrecidas tendrá derecho a un reembolso integro de los pagos ya realizados y recibidos por la agencia.

### **8. FUERZA MAYOR**

La agencia no se hace responsable de cualesquiera perdidas, daños o gastos adicionales en los casos de modificaciones, cancelaciones o imposibilidad de cumplimiento de las obligaciones contractuales como consecuencia de un evento de fuerza mayor. Por fuerza mayor se entiende cualquier evento que dentro de los parámetros de la diligencia normal no pudo haber sido previsto o que en caso de preverse sus consecuencias no habrían podido haberse evitado tanto por la agencia como por cualquiera de los proveedores de servicios que participan en los servicios ofertados por la misma. Este tipo de eventos incluyen desastres naturales o provocados, incendios, condiciones meteorológicas adversas y cualquier tipo de evento similar fuera del control del proveedor al que concierna.

### 9. RESPONSABILIDAD

Utilizaremos todas las medidas que estén en nuestras manos para asegurar que las vacaciones y actividades ofertadas se desarrollan en los más altos estándares de calidad en conformidad con lo publicitado. La agencia asume la responsabilidad de desarrollar los aspectos organizativos de manera diligente conforme a las prácticas habituales. Sin embargo, los consumidores participan en las actividades de la agencia a su cuenta y riesgo y por lo tanto, la agencia no será responsable de los actos de los dueños de las propiedades, los organizadores de determinadas actividades los proveedores de transporte o cualesquiera otros proveedores involucrados en los paquetes de vacaciones o actividades. Considerando la naturaleza inherente de nuestras vacaciones y actividades, y mientras se desarrollan las actividades, cada participante tiene la obligación de seguir los consejos e instrucciones recibidos previamente y en el mismo momento de la actividad. La agencia no se hace responsable de incidentes, accidentes o lesiones personales que resulten de un comportamiento temerario o de una condición física inadecuada para esa actividad. La agencia no será responsable de ninguno de los eventos que estén fuera de nuestro control o en los casos en los que no exista dolo o negligencia por nuestra parte y en ningún caso será responsable por ningún tipo de pérdida, directa o indirecta, incluido el lucro cesante. Recomendamos a nuestros clientes que participen en nuestras actividades y vacaciones bajo un seguro de viaje y personal adecuados a las mismas.

### 10. COMPORTAMIENTO

Los consumidores tienen la obligación de seguir en todo momento las indicaciones dadas por sus anfitriones o guías. La agencia espera de los consumidores un comportamiento adecuado en todo momento respetuoso con terceras personas y propiedades. La agencia y las personas que actúen en su nombre podrán cancelar unilateralmente la participación de la persona o personas en nuestras vacaciones y actividades en los casos en los que se estime, desde un punto de vista razonable, que usted o cualquiera de los miembros de su pack tiene un comportamiento inadecuado que puede o es probable que cause cualquier tipo de daños o perjuicios en terceras personas o propiedades y/o ocasiones retrasos o modificaciones de los servicios ofertados. En esta situación las persona(s) concernidas serán invitadas a abandonar asimismo el alojamiento y/o cualesquiera otros servicios de los que esté disfrutando relacionados con sus vacaciones o actividades. La agencia no será responsable desde el momento de la expulsión de ningún tipo de evento relacionado con esa persona incluido la gestión y/o gastos del viaje de vuelta de la misma. En estos eventos la agencia no hará ningún tipo de reembolso ni pagará ningún tipo de compensación a gastos derivados de la terminación. Por otro lado, las personas concernidas serán responsables individual y solidariamente del pago e indemnización adecuados por cualesquiera pérdidas o daños causados por sus actos u omisiones. El pago completo derivado de cualesquiera daños y/o pérdidas deberá en estos eventos ser pagado directamente a los proveedores de servicios o terceras personas afectadas con anterioridad al abandono del alojamiento o a la marcha en el caso de las actividades de día. Ante el caso de negativa o incumplimiento de la obligación de restitución y compensación pecuniaria será responsable de las demandas judiciales (incluidos los costos legales de las mismas) que la agencia pudiera recibir como consecuencia de esos actos u omisiones. La agencia no será en ningún caso responsable por los actos, comportamiento y omisiones de otros consumidores de nuestras actividades o vacaciones y/o terceras partes no conectadas con las mismas.

### 11. RECLAMACIONES

La agencia no espera y no desea la existencia de ningún cliente insatisfecho. En el caso de que usted no estuviera completamente satisfecho con los servicios disfrutados deberá notificarnoslo

en nuestras oficinas o por correo electrónico con la mayor prontitud posible. La agencia usará todos los recursos disponible para rectificar la causa de su reclamación con la mayor prontitud posible. Si el problema no se solventara deberá contactarnos por escrito en un periodo de 14 días desde la fecha de finalización de sus vacaciones o actividades.

### **13. NECESIDADES ESPECIALES Y ESTADO DE SALUD**

Si el consumidor tiene algún tipo de necesidad especial, debe avisar a la agencia en el momento de efectuar la reserva. La agencia hará todo lo que esté dentro de sus posibilidades por atenderlas y trasladará las mismas a los proveedores concernidos, en su caso, si bien no podemos asegurar el poder hacerlo salvo que se lo confirmemos explícitamente por escrito. A estos efectos no será considerada confirmación explícita la mera anotación de las necesidades en los datos de la reserva, factura o los correos electrónicos informando de la petición a los proveedores. Hasta su confirmación explícita por escrito la disposición de las necesidades especiales estará sujeta a disponibilidad. La agencia no puede aceptar reservas condicionales (ej.: una reserva condicionada a poder cubrir algún tipo de necesidad especial requerida). Ese tipo de reservas pasan a ser automáticamente reservas ordinarias reguladas por las condiciones establecidas en estos documentos y cualesquiera otros parte del contrato.

El consumidor deberá indicar a la agencia por escrito en el momento de la reserva si usted o cualquier miembro de su pack tiene cualquier condición médica o discapacidad o un estado de salud que pueda afectar al desarrollo normal de las vacaciones o su participación en alguna de las actividades específicas dentro de las mismas (incluyendo cualquiera que pueda afectar al proceso de reserva). La agencia les asistirá en estos casos a considerar las necesidades especiales que puedan requerir y la conveniencia o no de realizar la reserva. Asimismo, deberá comunicarnos con la mayor prontitud posible cualquier evento o cambio en las condiciones médicas, estado de salud o discapacidades que hayan podido acontecer desde el momento de la reserva y que puedan afectar al desarrollo normal de las vacaciones o a cualesquiera de las actividades específicas. En el caso de no poder atender estas circunstancias especiales y considerar que afectaran al normal desarrollo y disfrute de las vacaciones o actividades, la agencia se reserva el derecho de cancelar o denegar la reserva desde el momento en que tengamos conocimiento de las mismas. Las personas que no comuniquen por escrito estas circunstancias serán responsables de cualquier perjuicio económico o personal derivado de esa omisión.

### **13. PROTECCIÓN DE DATOS**

En el marco de la legislación española, TO THE CORE OF THINGS S.L.U les informa de que los datos personales que pongan a nuestra disposición pasarán a formar parte de nuestra base de datos "Active travel" con el único propósito de gestionar los servicios reservados y comunicarles nuevos servicios y ofertas de nuestra agencia. Tiene derecho a acceder, rectificar, cancelar, oponerse y retirar su consentimiento para realizar cualquiera de las acciones descritas anteriormente contactando con la agencia a la dirección de la misma.

### **14. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE**

Para la resolución de cualquier divergencia que pudiera derivarse de la aplicación o interpretación de este contrato, las partes se someten, con expresa renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Alicante y la ley aplicable será la española.