

## **CONDICIONES GENERALES**

Estas condiciones son extracto de la legislación vigente. La imprescindible lectura detenida de las mismas le aportará la necesaria claridad informativa para el disfrute de nuestros viajes. En los viajes de más de cinco días de duración se ponen a disposición unos programas detallados con las condiciones particulares de los mismos.

**AZITUNA ECOTURISMO CON RAICES**, en las actividades o viajes entendidos como activos y velando por sus clientes, se reserva el derecho de admisión o participación en una determinada actividad, aun ya en viaje, de aquellas personas que muestren una condición o medios inadecuados para su óptima realización, impidiendo el normal desarrollo de la misma o poniendo en peligro su integridad física, la de otros participantes o de los propios guías acompañantes.

## **ORGANIZACIÓN**

**AZITUNA ECOTURISMO CON RAICES**. es una entidad inscrita en el Registro de Turismo de Andalucía; NIF: 28625885Q. DOMICILIO SOCIAL: C/ CHIPRE Nº 3 - 41012 SEVILLA. TELÉFONO: + 34 669.930.552 CORREO ELECTRÓNICO: hola@azituna.com TITULO-LICENCIA AGENCIA DE VIAJES: C.I.AN-417430-3 otorgado por la Dirección General de Calidad, Innovación y Fomento del Turismo de la Junta de Andalucía.

## **ÁMBITO GENERAL**

Cualquier contratación con AZITUNA ECOTURISMO CON RAICES. está sometida a las presentes condiciones generales de venta que a continuación se publicitan libremente, con el fin de que cada CLIENTE pueda conocer y verificar la compra y los términos específicos que estipulan las COMPAÑÍAS PROVEEDORAS.

Las CONDICIONES GENERALES tienen por objeto regular los términos contractuales para la prestación de los SERVICIOS por parte de AZITUNA ECOTURISMO CON RAÍCES y, en su caso, la contraprestación debida por el CLIENTE a AZITUNA ECOTURISMO CON RAICES, por la utilización por aquél de determinados SERVICIOS. La prestación de los SERVICIOS se llevará a cabo a mediante la obtención, disposición, organización, empleo y gestión por parte de AZITUNA ECOTURISMO CON RAICES de los recursos técnicos, humanos y operativos necesarios al efecto y, siempre y en todo caso, como contraprestación a los precios vigentes en cada momento cuando los SERVICIOS sean de pago. La mera navegación por la web [www.azituna.com](http://www.azituna.com) no tendrá la consideración de SERVICIO.

AZITUNA ECOTURISMO CON RAICES vela y protege especialmente a la persona consumidora en los términos que se detallan en las presentes CONDICIONES GENERALES, así como en el AVISO LEGAL y POLÍTICA DE PRIVACIDAD:

Las presentes Condiciones Generales de Contratación se rigen por lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado por el Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de trasposición de directivas en materia de marcas, transporte

ferroviario y viajes combinados y servicios de viajes vinculados, por la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de contratación y por lo dispuesto a continuación.

## **NOTAS IMPORTANTES DE VIAJES COMBINADOS**

La información contenida en las presentes Condiciones Generales de viajes combinados y aquellas que se facilitan en el momento precontractual, tienen carácter genérico. No son de esperar variaciones significativas en el contenido y serán modificadas exclusivamente en los términos que se recojan en las Condiciones Particulares y en determinados supuestos que se exponen más adelante.

### **Organización del viaje combinado**

La organización de los viajes combinados se realiza por la agencia mayorista, o mayorista-minorista en su caso, detallada en la información precontractual facilitada en el cliente y detallada en el contrato de viaje combinado.

### **El contrato de viaje combinado**

La agencia se compromete a entregar al viajero una copia del contrato de viaje combinado que formalicen las partes. Formarán parte integrante del contrato de viaje combinado, todas las condiciones que regulan el viaje combinado contratado, en concreto, las condiciones generales dispuestas en este texto, las condiciones precontractuales, y las condiciones particulares pactadas entre la agencia y el viajero.

### **Precio**

A) El precio del viaje combinado incluye:

- El precio de todos los servicios turísticos contratados (transporte de pasajeros, alojamiento, alquiler de vehículos de motor, etc.), con independencia de si se ha formalizado en un contrato o en varios contratos;
- Las comisiones, recargos y costes adicionales;
- La prestación de asistencia por parte del organizador, o en su caso minorista, si el viajero se halla en dificultades, especialmente, en supuestos de circunstancias extraordinarias e inevitables y las dispuestas en la normativa de aplicación;
- La posibilidad de solicitar asistencia cuando tenga dificultades para presentar una reclamación por cualquier falta de conformidad del viajero durante el viaje.

B) El precio del viaje combinado no incluye:

Cualquier otro servicio no especificado concretamente en el contrato, tales como:

- Visados;
- Certificados de vacunación;
- "Extras" tales como: bebidas, regímenes alimentarios especiales, lavado y planchado de ropa, minibar, parking, utilización del teléfono, cunas, alquiler de TV, servicios de Spa, balnearios, termas, masajes, tratamientos médicos, terapéuticos o de salud, o

- cualquier otro servicio similar que el establecimiento ofrezca por un precio independiente al del servicio principal contratado;
- Aquellos impuestos adicionales o tasas de estancia en determinados destinos, que pueden variar en función de la categoría del establecimiento y del destino (salvo que aparezca específicamente reflejado en el apartado "INCLUYE"). Dichas tasas se pagarán directamente en el establecimiento hotelero y será el viajero el único responsable de pagar los mismos;
  - Tributos/tasas de entrada/salida aeropuertos en los que estén vigentes, aparte de las incluidas en el billete aéreo.

#### C) Modificaciones del precio:

- El precio del viaje ha sido calculado también en base al cambio de divisa, tarifas de transporte, coste de combustibles o de otras fuentes energéticas, impuestos, tasas y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos; y los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje combinado en la fecha de la solicitud de servicios, que pueden variar.
- Así, AZITUNA ECOTURISMO CON RAICES. se reserva expresamente el derecho de modificar el precio dado, por las causas anteriormente citadas, de acuerdo con la normativa vigente, y las condiciones generales incluidas en el folleto, oferta o anexos mencionados en las condiciones particulares del presente contrato hasta veinte días antes de la fecha de salida, salvo en caso de reducción que será hasta inicio del viaje, según el artículo 158 RDL 1/2007.
- Si el incremento excediera del 8% del precio del viaje, el consumidor podrá resolver el contrato sin pagar penalización, o aceptar un viaje combinado sustitutivo, cuestión que deberá comunicar a la agencia en las 72 horas siguientes a ser informado, y de no hacerlo, se entenderá que opta por resolver el contrato sin penalización alguna.

#### D) Reducción del precio e indemnización por daños y perjuicios:

- El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada o una indemnización en caso de modificación sustancial de las condiciones del contrato de viaje combinado.
- El viajero no tendrá derecho a ello si el organizador o, en su caso, el minorista, demuestran que la modificación es:
  1. imputable al viajero;
  2. imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable;
  3. debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.
- Todo derecho a indemnización o reducción del precio en virtud de lo establecido en la ley de aplicación, no afectará a los derechos de los viajeros contemplados en:
  1. El Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91.

2. El Reglamento (CE) n.º 1371/2007, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.
3. El Reglamento (CE) n.º 392/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar en caso de accidente.
4. El Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.
5. El Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.
6. Los convenios internacionales.
  - Los viajeros tendrán derecho a presentar reclamaciones con arreglo a ley aplicable, a dichos reglamentos y a los convenios internacionales.
  - La indemnización o reducción del precio concedida en virtud de la ley y la concedida en virtud de dichos reglamentos y convenios internacionales, se deducirán la una de la otra para evitar el exceso de indemnización.

#### E) Forma acordada de pago

- Las partes acordarán en el contrato la forma de pago establecida, sea al contado, o fraccionado, si bien el importe íntegro deberá estar desembolsado antes de la fecha de salida. En caso, de no haberse recibido el precio, se entenderá que el viajero desiste unilateralmente del contrato con los gastos y penalizaciones establecidas en el RDL 1/2007.

#### Asistencia

- El viajero podrá enviar mensajes, peticiones o quejas en relación con la ejecución del viaje combinado directamente a la agencia a través de la cual fue adquirido. La agencia transmitirá dichos mensajes, peticiones o quejas al organizador sin demora indebida. A efectos del cumplimiento de los términos o plazos de prescripción, el acuse de recibo por el minorista de los mensajes, peticiones o quejas se considerará acuse de recibo por el organizador.
- El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, en especial en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias, en particular mediante:
  1. el suministro de información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular;
  2. la asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia;
  3. la ayuda para encontrar fórmulas de viaje alternativas.
- El organizador y, en su caso, el minorista podrán facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia

del viajero. Dicho recargo no superará en ningún caso los costes reales en los que haya incurrido el organizador o el minorista.

- Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador o, en su caso, el minorista, asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches, siendo el coste del exceso de cuenta del viajero.

#### **Modificación de otros clausulados del contrato**

- El organizador podrá modificar unilateralmente el contrato de viaje combinado, siempre que los cambios sean insignificantes. De ser un cambio sustancial, la agencia informará al viajero lo antes posible, y éste deberá aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin penalización en un plazo razonable que será comunicado en cada caso, desde la comunicación de este hecho. Transcurrido dicho plazo sin contestación por parte del cliente, se entenderá que no acepta la modificación realizada y, por tanto, que resuelve el contrato. No se consideran significativos los cambios de horarios realizados por las compañías de transportes manteniendo las fechas, la sustitución de una ruta o visita por otra de igual importancia, el cambio de algún hotel por otro de la misma categoría, o ciertas variaciones en el desarrollo y duración de las marchas o visitas.
- El guía, por la seguridad del grupo, tendrá facultad para modificar el viaje si lo estima necesario, por causas meteorológicas o de cualquier otro tipo, buscando la alternativa más razonable a su criterio, sin que esta garantice la consecución de los mismos contenidos si están condicionados por dichas causas y no estando por tanto AZITUNA ECOTURISMO CON RAICES obligado a realizar reembolsos por ello. - Las condiciones climáticas adversas previas a la salida de un viaje o ruta de cualquier naturaleza, no justifican su cancelación, bien por darse posibles cambios de condiciones en el lugar de desarrollo y el transcurso del mismo o bien por existir servicios contratados que pudiesen ser disfrutados y por tanto no fuesen reembolsables.
- En el supuesto de que el viajero solicite cambios voluntarios en su viaje combinado, los precios de los servicios turísticos podrán no corresponderse con los publicados en el folleto o condiciones precontractuales que dio lugar a la contratación. Cesión del contrato de viaje combinado.
- Para que el viajero tenga la facultad de ceder el contrato de viaje combinado a otra persona, la destinataria deberá reunir todas las condiciones aplicables a dicho contrato, debiendo ser comunicado previamente al organizador o, en su caso al minorista, con una antelación razonable de al menos siete (7) días naturales al inicio del viaje combinado.
- Tanto el cedente como el cesionario responderán solidariamente ante el pago de la cuantía pendiente de pago, así como de cualquier gasto adicional que haya causado la cesión. Para ello serán el organizador o el minorista quienes deben proporcionar al cedente la prueba de los gastos adicionales.

## **Pagos y reembolsos**

- El viaje combinado debe estar totalmente pagado para que se le faciliten al viajero todas las prestaciones de su viaje. En el caso de que el cobro sea rechazado por cualquier causa, se procederá a la anulación de la reserva, previa comunicación informativa para intentar solventar el problema del pago.
- En caso de no recibir el pago total del precio pactado en las condiciones, se asumirá que el viajero desiste del viaje siendo de aplicación lo contenido en el apartado "2.8. Resolución del contrato de viaje combinado por el viajero".
- El viajero que no se presente a la hora prevista de salida del viaje combinado contratado, no tendrá derecho a la devolución de cantidad alguna abonada, salvo que exista acuerdo diferente entre las partes.
- En el caso de que el organizador resuelva el contrato de viaje combinado, deberá reembolsar al viajero las cantidades ya pagadas por el mismo en un plazo no superior a 14 días naturales a contar desde la fecha de finalización del viaje.
- En relación con el seguro contra gastos de cancelación contratado por el viajero, en ningún caso la prima abonada por el mismo será reembolsable.

\* Pago con autorización/Ingreso en cuenta: Para el pago de los servicios reservados a través de la página web [www.azituna.com](http://www.azituna.com), y por motivos de seguridad, es posible que, en algunos casos, la agencia solicite al cliente una autorización específica de cobro (a la que habrá que acompañar la documentación requerida por la agencia de viajes) o bien, que se realice un ingreso en cuenta, dependiendo del caso concreto del que se trate.

## **Resolución del contrato de viaje combinado por el viajero**

En cualquier momento anterior al inicio del viaje combinado el viajero podrá resolver el contrato, en cuyo caso el organizador podrá exigirle que pague la penalización indicada en el contrato de viaje combinado según el siguiente cuadro:

### **EXCURSIONES DE 1 DÍA (Decreto 31/2002 BOJA):**

- Antes de 3 días de la salida: gastos de anulación si hubiese. Se puede guardar el dinero para próximas excursiones con límite de un año.
- En los 2 días previos a la salida: gastos de gestión 5€ + gastos de anulación si hubiese.
- Desde 24 horas antes hasta el momento de la excursión: 100% del importe de la excursión.
- No presentación: 100% del importe del viaje.

### **FINES DE SEMANA Y PUENTES (Hasta 5 días de duración):**

- Antes de 15 días de la salida: sin gastos de gestión. Sólo gastos de anulación si hubiese.
- De 14 a 11 días antes: 20 € + gastos anulación si hubiese.
- De 10 a 3 días antes: gastos de gestión 40 € + gastos anulación si hubiese.
- En los 2 días previos: gastos de gestión 80 € + gastos anulación si hubiese.
- No presentación: 100% del importe del viaje.

## VIAJES DE LARGA DURACIÓN (Más de 5 días) Y OTRAS ACTIVIDADES:

Tendrán condiciones particulares reflejadas en el FOLLETO o PROGRAMA que está en poder de los viajeros.

- El organizador deberá facilitar al viajero que lo solicite una prueba del importe de los gastos. Si la anulación es en sábado, domingo o festivo, al no poder realizarse ninguna gestión, se contará como jornada de aviso el laborable posterior.
- No obstante, a lo dispuesto en los párrafos anteriores, cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el viajero tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.
- Los reembolsos que procedan se realizarán solamente por la oficina Central, nunca en viaje. No serán reembolsables los servicios no utilizados voluntariamente por el viajero.

### **Resolución del contrato por parte del organizador o minorista**

En el caso de que el organizador o minorista resuelva el contrato de viaje combinado, deberá devolver o reembolsar al viajero las cantidades ya pagadas por el mismo, en un plazo no superior a catorce días naturales a contar desde la fecha de cancelación del viaje combinado. El organizador, o en su caso, el minorista, no tendrá que asumir responsabilidad por compensaciones, siempre que se cumplan las condiciones legales establecidas en el RDL 1/2007:

- El número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y el organizador notifica al viajero la cancelación dentro del plazo fijado más arriba.
- El organizador se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

### **Responsabilidad por errores en la reserva**

- El empresario será responsable de los errores debidos a defectos técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles, así como de los errores cometidos durante el proceso de reserva, cuando el empresario haya aceptado gestionar la reserva de un viaje combinado.
- El empresario no será responsable de los errores de reserva atribuibles al viajero o causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

## **Ejecución del contrato de viaje combinado**

- El organizador es responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos, de conformidad con el artículo 161.
- El viajero deberá informar al organizador sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato.
- Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el organizador deberá subsanar la falta de conformidad, salvo que resulte imposible o si ello entraña un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios de viaje afectados.
- Sin perjuicio de las excepciones previstas en el apartado anterior, si el organizador no subsana la falta de conformidad en un plazo razonable establecido por el viajero, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios. No será preciso que el viajero especifique un plazo límite si el organizador se niega a subsanar la falta de conformidad o si se requiere una solución inmediata.
- Cuando una proporción significativa de los servicios de viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato de viaje combinado, el organizador ofrecerá, sin coste adicional alguno para el viajero, fórmulas alternativas adecuadas, de ser posible de calidad equivalente o superior a las especificadas en el contrato, para la continuación del viaje combinado, también cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado. Si las fórmulas alternativas propuestas dan lugar a un viaje combinado de menor calidad que la especificada en el contrato, el organizador aplicará al viajero una reducción adecuada del precio. El viajero solo podrá rechazar las fórmulas alternativas propuestas si no son comparables a lo acordado en el contrato de viaje combinado o si la reducción del precio concedida es inadecuada.
- Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y el organizador no la haya subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, este podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados, de conformidad con el artículo 162. Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o el viajero rechaza las propuestas de conformidad con el apartado 5, párrafo 3, tendrá derecho, en su caso, tanto a una reducción de precio como a una indemnización por daños y perjuicios de conformidad con el artículo 162, sin que se ponga fin al contrato de viaje combinado. Si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, el organizador y, en su caso, el minorista, en los casos indicados en los dos párrafos anteriores, repatriará además al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.
- Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador asumirá el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero, sin perjuicio del derecho del organizador a facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero. Cuando la normativa europea sobre

- derechos de los pasajeros, aplicable a los correspondientes medios de transporte para el regreso del viajero, establezca períodos más largos, se aplicarán dichos períodos.
- La limitación de costes a que se refiere el apartado anterior no se aplicará a las personas con discapacidad o movilidad reducida, tal como se definen en el artículo 2.a) del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, ni a sus acompañantes, mujeres embarazadas y menores no acompañados, así como a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas al organizador o, en su caso, al minorista al menos cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje. El organizador y el minorista no podrán invocar las circunstancias inevitables y extraordinarias a efectos de la limitación de responsabilidad, si el transportista no puede acogerse a estas circunstancias en virtud de la normativa europea.
  - En la medida en que los convenios internacionales que vinculan a la Unión Europea limiten el alcance o las condiciones del pago de indemnizaciones por parte de prestadores de servicios de viaje incluidos en un viaje combinado, las mismas limitaciones se aplicarán a los organizadores y minoristas. Así, se limita la indemnización que debe pagar el organizador (siempre que esa limitación no se aplique a los daños corporales o perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia) al triple del precio total del viaje.
  - La responsabilidad de AZITUNA ECOTURISMO CON RAÍCES, como organizador cesará si los defectos o incumplimientos son:
    1. Imputables al consumidor.
    2. Imputables a terceros, ajenos a la prestación y con carácter imprevisible.
    3. Por causa de fuerza mayor, anormal e imprevisible de consecuencias inevitables o algún acontecimiento que pese a haber puesto la diligencia necesaria, no se ha podido prever o superar.
  - Los viajes que se desarrollan en el medio natural implican un riesgo intrínseco tanto de posibles accidentes como de dificultad particular de ejecución o cambios en las condiciones climáticas, etc. asumido por el cliente como inevitable y totalmente ajeno a la organización.
  - La condición física, capacidad técnica y equipamiento adecuado, así como la adaptación al medio y tipo de servicios, la cultura del lugar, la necesaria convivencia con el grupo para la ejecución de un viaje en la naturaleza será responsabilidad única del cliente.
  - AZITUNA ECOTURISMO CON RAÍCES, no es responsable civil ni penal de incidentes o accidentes ocurridos fuera de las actividades programadas o dirigidas por nuestros guías.

### **Desarrollo de los viajes**

Todos los viajes saldrán a la hora indicada en este Programa, salvo cambios avisados convenientemente. La llegada con posterioridad se considerará no presentación al viaje o desistimiento voluntario de ese determinado servicio.

### **Insolvencia del organizador o minorista**

- Si el organizador o el minorista incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos al viajero.
- En caso de que el organizador o, en su caso el minorista, incurran en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros.

\* Garantía en caso de insolvencia: AZITUNA ECOTURISMO CON RAÍCES ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia, con MARKEL INTERNACIONAL INSURANCE SE, SUCURSAL EN ESPAÑA, Pza. Pablo Ruiz Picasso nº1, Planta 35, Edificio Torre Picasso, 28020 Madrid, mail siniestros.spain@markel.com, para el supuesto de que la agencia incurra en insolvencia. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de AZITUNA ECOTURISMO CON RAÍCES, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente.

### **Protección de Datos Personales**

De conformidad con la normativa vigente y aplicable en protección de datos de carácter personal, le informamos que sus datos serán incorporados al sistema de tratamiento titularidad de AZITUNA ECOTURISMO CON RAÍCES. con CIF 28625885Q y domicilio social sito en CALLE CHIPRE 03 41012, SEVILLA, y que a continuación se relacionan sus respectivas finalidades, plazos de conservación y bases legitimadoras. Para aquellos tratamientos que lo requieran, se informa también de la posible elaboración de perfiles y decisiones automatizadas, así como las posibles cesiones y las transferencias internacionales que AZITUNA ECOTURISMO CON RAÍCES tiene previsto realizar:

- Finalidad: Captación, registro y tratamiento de datos con finalidades de publicidad y prospección comercial.  
Plazo de conservación: mientras se mantenga el consentimiento prestado.  
Base legítima: El consentimiento del interesado.
- Finalidad: Registro y gestión de las reservas (\*)  
Plazo de conservación: 3 años, en cumplimiento de la Orden INT/1922/2003, de 3 de julio, sobre libros-registro y partes de entrada de viajeros en establecimientos de hostelería y otros análogos.  
Base legítima: El consentimiento del interesado.  
Cesiones: sus datos serán comunicados en caso de ser necesario a Agencia Tributaria, Bancos y Cajas, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y autoridades competentes con la finalidad de cumplir con las obligaciones administrativas y de seguridad establecidas en la normativa aplicable. Además, se informa que la base legitimadora de la cesión es el cumplimiento de una ley.
- Finalidad: Gestión y tramitación de las obligaciones y deberes que se deriven del cumplimiento de la normativa a la cual está sujeta la entidad (\*)  
Plazo de conservación: conservación de las copias de los documentos hasta que prescriban las acciones para reclamarle una posible responsabilidad.  
Base legítima: El cumplimiento de una ley.

Cesiones: sus datos serán comunicados en caso de ser necesario a Organismos y/o administración pública con competencia en la materia con la finalidad de cumplir con las obligaciones establecidas en la normativa aplicable. Además, se informa que la base legitimadora de la cesión es el cumplimiento de una ley.

- Finalidad: Gestión administrativa, facturación, contabilidad y obligaciones legales (\*)

Plazo de conservación: 5 años, en cumplimiento de la Ley General Tributaria.

Base legítima: El cumplimiento de una ley.

Cesiones: sus datos serán comunicados en caso de ser necesario a Agencia Tributaria, Bancos, Cajas y Organismos y/o administración pública con competencia en la materia con la finalidad de cumplir con las obligaciones tributarias y fiscales establecidas en la normativa aplicable. Además, se informa que la base legitimadora de la cesión es el cumplimiento de una ley.

De acuerdo con los derechos que le confiere la normativa vigente y aplicable en protección de datos podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión ("derecho al olvido"), portabilidad y oposición al tratamiento de sus datos de carácter personal, así como la revocación del consentimiento prestado para el tratamiento de los mismos, dirigiendo su petición a la dirección postal indicada más arriba o al correo electrónico [hola@azituna.com](mailto:hola@azituna.com). Podrá dirigirse a la Autoridad de Control competente para presentar la reclamación que considere oportuna.

Los datos identificados con una marca (\*) se entienden como campos obligatorios y requeridos, en consecuencia, se entenderán como necesarios para acometer las finalidades mencionadas con anterioridad.

AZITUNA ECOTURISMO CON RAÍCES informa que con la firma del Contrato de Viaje Combinado otorga el consentimiento explícito para el tratamiento de los datos de las finalidades mencionadas anteriormente.

Nuestra política de privacidad y protección de datos está visible en nuestra página [www.azituna.com/politica-de-privacidad](http://www.azituna.com/politica-de-privacidad)

En el proceso de reserva, en caso de venta on line, AZITUNA ECOTURISMO CON RAÍCES requerirá al cliente sus datos personales y de contacto, entre otros motivos, para poder comunicarle en caso necesario, cualquier incidencia que pudiera producirse en su reserva. El cliente tiene la obligación de facilitar sus datos verdaderos y AZITUNA ECOTURISMO CON RAÍCES tomará como válidos los datos que le hayan sido facilitados por el cliente en el momento de realizar la reserva. AZITUNA ECOTURISMO CON RAÍCES se exime de toda responsabilidad derivada del hecho de que los datos facilitados por el cliente sean falsos o erróneos, todo ello en concordancia con la normativa aplicable en materia de protección de datos y garantía de derechos digitales.

Prescripción de las acciones. Prescribirán por el transcurso de dos (2) años las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la Ley, cómputo que se iniciará el día de celebración del contrato.

Jurisdicción aplicable. Las partes que contraten al amparo de estas condiciones generales de contratación, se someten a los Juzgados y Tribunales de Sevilla para resolver las discrepancias o reclamaciones que susciten la interpretación o la ejecución del contrato de viaje combinado y de estas condiciones generales.

## **ASPECTOS GENERALES RELATIVOS A LOS SERVICIOS TURÍSTICOS**

**Categoría de Hoteles:** En muchos países no existe la catalogación oficial por estrellas tal como se realiza en España. En algunos esa catalogación es voluntaria y se realiza a petición del establecimiento, y en otros, sencillamente no existe. En esos casos, AZITUNA ECOTURISMO CON RAÍCES indicará una categoría orientativa indicando en la información del viaje esta circunstancia.

**Destrucción, pérdida o daño en el equipaje.** La compañía aérea es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje facturado cuando el hecho que haya causado el daño se haya producido a bordo de la aeronave o mientras el equipaje facturado se encuentre bajo la custodia de la compañía. Acuda inmediatamente al mostrador de la compañía aérea o su agente handling (empresa de asistencia en tierra a las compañías aéreas) para formular en ese momento la protesta correspondiente, cumplimentando el impreso denominado Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.), requisito necesario para hacer constar la incidencia ocurrida y para la tramitación por parte de la compañía aérea.

Para una mayor información, le recomendamos consulte en [www.checkmytrip.com](http://www.checkmytrip.com) sus condiciones de equipaje.

**Cambios y Anulaciones de vuelos.** Una vez realizada la reserva del billete aéreo, ésta queda sujeta a las condiciones que establece cada compañía aérea en materia de cancelaciones, cambios y reembolsos, en función de la tarifa contratada. La agencia de viajes no interviene en la determinación de las condiciones de la tarifa, ni tampoco en los porcentajes de penalización que se aplican en caso de cancelación y/o modificación del vuelo, ya que estas condiciones vienen, en todo caso, impuestas por cada compañía aérea.

### **Documentación**

- Deberá incluir el nombre y apellidos de los pasajeros tal y como figuren en su documento de identidad o pasaporte (el documento con el que vaya a viajar), así como identificarse con el mismo documento indicado en el proceso de compra.
- Es responsabilidad de cada pasajero asegurarse de disponer de la documentación de viaje válida que cumpla con los requisitos de la compañía aérea, la inmigración y las autoridades de cada destino.

**Viajes con menores.** Estos deben llevar su D.N.I. o Pasaporte en vigor. Si el menor no viaja acompañado por sus tutores, deberá de llevar también la autorización legal de los mismos.

**Autorizaciones y visados.** Se informa especialmente a los viajeros que las condiciones de otorgamiento de visados y autorizaciones de entrada/salida/transito son cuestiones soberanas de cada país, por lo que pueden ser variadas, impuestas o eliminadas en cualquier momento, por lo que recomendamos encarecidamente acudir al Ministerio de Asunto Exteriores, y los consulados/embajada del país/es de destino y tránsito a fin de comprobar los requisitos necesarios.

## **VIAJES DE SENDERISMO Y OBSERVACIÓN DE NATURALEZA**

AZITUNA ECOTURISMO CON RAÍCES ofrece viajes alternativos a las rutas turísticas tradicionales, que están en contacto con la naturaleza, además de la práctica de deportes de aventura y naturaleza. Así, el viaje que se contrata tiene unas características específicas que suponen, un mayor riesgo físico del habitual, que el consumidor que contrata es plenamente consciente, asumiendo la responsabilidad que de ello se deriva, y declarando expresamente que el riesgo es precisamente una de las principales causas que propicia su contratación.

AZITUNA ECOTURISMO CON RAÍCES se reserva el derecho de modificar la ruta o itinerario siempre con el objeto de garantizar la seguridad del conjunto del grupo o individuos, por razones climatológicas o de acontecimientos imprevistos, y se reserva el derecho a dar por terminada, en cualquier momento, la participación de cualquier persona, cuyo comportamiento pueda derivar peligrosidad para la seguridad del grupo, lo cual no dará derecho a reembolso alguno.

Cada participante deberá actuar conforme a las elementales reglas de prudencia y sentido común, obedeciendo en todo momento las indicaciones dadas por los guías.

- Los viajeros clientes saben y asumen que, por el mero hecho de realizarse las actividades en la naturaleza, no pueden estar exentas de cierto riesgo e imprevistos, y para ello deberán cumplir las siguientes normas:
- Atender y respetar las indicaciones de los guías en todo momento y colaborar en equipo siempre.
- Es obligatorio hallarse en las condiciones psico-físicas adecuadas para la práctica de las actividades deportivas al aire libre, debiendo indicar en el momento de la reserva cualquier anomalía que pudieran sufrir antes de iniciar la actividad.
- La organización declina cualquier responsabilidad de los accidentes ocurridos fuera de las actividades programadas o guiadas, entendiéndose como tales las actividades puramente deportivas.
- En los casos de abandonar la disciplina del grupo, o las indicaciones y decisiones de los guías dentro de las actividades deportivas, como abandonar el itinerario indicado, actuar irresponsablemente hacia su seguridad, no ser respetuoso con los demás participantes y el entorno etc. la organización queda completamente exenta de responsabilidad alguna.
- Es obligatorio leer, conocer y respetar los NIVELES de DIFICULTAD, que se han propuesto en las actividades deportivas del programa de viaje. En caso de no estar adecuado a esta nivelación indicada se declina cualquier tipo de responsabilidad.

- Respetar los RITMOS DE MARCHA en grupo: Será el guía quien determine el ritmo adecuado atendiendo al perfil del grupo y al nivel de dificultad a realizar. No sobrepasar al guía ni quedarse atrás. No abandonar el grupo sin avisar antes al guía.
- La infracción de estas normas dará pie a la expulsión del viajero de la actividad correspondiente.

**ROPA ADECUADA:** El calzado deportivo de montaña es obligatorio en todas las rutas sin excepción por razones de seguridad. También será necesario un equipo básico de senderismo, formado por tu mochila con ropa impermeable, agua y comida, y mejor aún, pequeño botiquín, mapas de la zona y nuestra ficha técnica del viaje. También se recomienda uso de bastones, ropa de abrigo técnica, crema solar, gorra, gafas de sol etc. Recomendamos llevar calzado y ropa de recambio. La infracción de estas normas dará pie a la expulsión del viajero de la actividad correspondiente.

**COMIDA:** Lo habitual es comer durante la misma ruta de senderismo y será por su cuenta, si no se incluye expresamente en el contrato. Así, cada senderista deberá llevar preparada su comida para comer en el campo. Para ello se realiza una parada antes de comenzar a andar para comprar lo necesario.

**GUIAS:** Es de obligado cumplimiento atender y obedecer las instrucciones de los guías por muchos factores, cada senderista enfoca de forma subjetiva los ritmos de marcha, la dificultad de la ruta, la climatología o el aspecto deportivo o no del senderismo. El viajero debe comportarse en todo momento de acuerdo con la buena educación con respecto al grupo, y a los lugares visitados, quedando expresamente prohibido cualquier falta de respeto, consideración o comportamiento inadecuado. La infracción de estas normas dará pie a la expulsión del viajero de la actividad correspondiente.

**CLIMATOLOGIA NEGATIVA:** En casos de climatología adversa que afecte a la seguridad se podría suspender una ruta y a criterio del guía una vez consultado con el grupo. De forma previa al viaje no se suspenderán los viajes o rutas por condiciones climatológicas adversas ni tendrá lugar a reclamación o indemnización por estos motivos en caso de cancelar la reserva por esta causa.

**CONDICIONES FÍSICAS/PSÍQUICAS IDÓNEAS:** El consumidor/viajero tiene la obligación de comunicar al organizador, en el momento de la solicitud de la reserva, las eventuales enfermedades o discapacidades, físicas o psíquicas, que puedan exigir formas de asistencia o cuidados especiales. No se acepta ninguna reserva para usuarios cuyas condiciones físicas o psíquicas hagan que su participación sea imposible o peligrosa para ellos mismos o para los demás, o que exijan tipos de cuidados o asistencia que no se pueda garantizar. La infracción de estas normas dará pie a la expulsión del viajero de la actividad correspondiente.

#### **FALTAS DE RESPETO Y/O CONSIDERACIÓN. DERECHO DE ADMISIÓN A LOS VIAJES**

AZITUNA ECOTURISMO CON RAÍCES se reserva el derecho de aceptar nuevas reservas y participaciones de quienes hayan perturbado, y/o sido expulsados anteriormente de algún grupo organizado de AZITUNA ECOTURISMO CON RAÍCES en el que hayan participado, sea por

su mal comportamiento, o por su falta de colaboración, respeto y/o consideración hacia el resto de integrantes del grupo, y/o frente a los guías y/o lugares de visita.

El guía queda facultado a fin de recoger los testimonios correspondientes del resto de integrantes del grupo, y/o encargados de lugares a visitar a fin de corroborar dichos comportamientos con los efectos de una posible expulsión del grupo, y/o reservar el derecho de admisión en futuras excursiones y/o viajes a contratar por los revoltosos y/o que falten a la educación y respeto al grupo y lugares visitados.

De igual manera, se denegará la reserva en los siguientes viajes a quienes:

1º.- Falten al respeto a los compañeros de viaje, guías o conductores, y resto de prestatarios de viaje, como empleados de recepción de hoteles, camareros, etc.

2º.- Actúen de forma violenta o agresiva (verbal o físicamente)

3º.- Faltas reiteradas de puntualidad

4º.- Impago de gastos particulares o sustracción de objetos en hoteles y restaurantes.

5.- Falta evidente de higiene o abandono de basura en el medio natural o urbano.

6º.- Portar armas u objetos asimilables

7º.- Ostentar ropas o símbolos que inciten a la violencia, racismo o xenofobia.

8º.- Muestren síntomas de embriaguez o consumo de drogas o sustancias estupefacientes.

9º.- Falta de acatamiento a las instrucciones de los guías de montaña, poniendo en peligro su propia seguridad y la del grupo.

La infracción de estas normas dará pie a la expulsión del viajero de la actividad correspondiente y la denegación de plaza para futuras excursiones.