

### CONDICIONES GENERALES DE LAS ACTIVIDADES

- Este documento es de obligado cumplimiento y se enviará junto a la ficha técnica de la actividad a realizar.
- El contratante aceptará estas condiciones una vez efectuado el pago de la reserva, el pago íntegro de la actividad y/o al comenzar la actividad contratada.

### CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN \*

- TODAS las actividades requieren la existencia un GRUPO MÍNIMO de participantes para acogerse a las Tarifas generales y poder garantizar la realización de la actividad en la fecha deseada. Los GRUPOS NUNCA serán EXCLUSIVOS, pudiendo adherirse al grupo otr@s participantes externos sin previo aviso.
- En caso de que el cliente quiera reservar una fecha concreta para un grupo que cumpla con el grupo mínimo establecido, la empresa confirmará en 24 HORAS la disponibilidad de la fecha y actividad a contratar o de las próximas fechas disponibles.
- La RESERVA no se materializará, ni se asegurará la fecha y actividad deseada hasta que no se abone el 25% del coste total de la actividad.
- La fecha límite para la realización de la RESERVA será 10 días antes de la realización de la actividad contratada.
- La fecha límite para realizar el PAGO INTEGRO de la actividad, será 72 HORAS antes del comienzo de la actividad contratada.
- Los PAGOS se realizará por TRANSFERENCIA a nombre de Inguru Abentura, en el número de cuenta de LABORAL KUTXA ES38 3035 0048 62 0480074360.
- Para la confirmación del pago, es imprescindible enviar por email el justificante de la transferencia efectuada 72 HORAS del comienzo de la actividad.
- No se admiten los pagos con dinero en metálico y/o el pago con tarjeta de crédito.

### POLÍTICA GENERALES DE CANCELACIÓN Y/O ANULACIÓN O CAMBIO DEL SERVICIO \*

- El medio para realizar las COMUNICACIONES de ANULACIONES, APLAZAMIENTOS y/o CANCELACIONES deben ser siempre por EMAIL, para que quede constancia de dichas comunicaciones.
- Una vez formalizada la reserva, en caso de ANULAR la actividad por parte de l@s clientes antes de las 72 HORAS previas a la realización de la actividad, la empresa devolverá el 75% del importe de la cantidad total a abonar.
- Si la ANULACIÓN se efectúa entre las 72 HORAS y las 24 HORAS previas a la realización de la actividad contratada, se devolverá el importe abonado, excepto un recargo del 50% del coste de la actividad, por las gestiones realizadas.
- En caso de ANULAR la actividad en las 24 HORAS previas a su realización o de NO PRESENTARSE en el lugar, fecha y hora acordados, de alguno de l@s participantes o todo del grupo, NO SE DEVOLVERÁ la cantidad abonada por l@s participantes ausentes o por el total del grupo.
- Ante una ANULACIÓN, la empresa siempre aconsejará al cliente a APLAZAR la actividad, siempre que este aplazamiento se efectúe ANTES las 24 HORAS previas a la realización de la actividad, este aplazamiento no tendrá recargo alguno.
- En ningún caso, se devolverá el importe de la actividad cuando sea SUSPENDIDA por el técnico de la actividad, por causas meteorológicas, o al advertir que l@s participantes tuviesen claros síntomas de estar bajo los efectos del alcohol o algún otro tipo de estupefaciente o por otros motivos justificados que el técnic@ de la actividad considere.

### CONDICIONES ESPECIFICAS DE CONTRATACIÓN, CANCELACIÓN Y/O ANULACIÓN DE L@S PARTICIPANTES \*\*



- Si el cliente no cumple con el grupo mínimo establecido, le ofrecemos estas 2 opciones:
  - 1- La opción de contratar un servicio personalizado con un coste superior, garantizando la actividad el día y la hora deseada. En este caso, la empresa confirmará en 24 HORAS la disponibilidad de la fecha y actividad a contratar. Debiendo efectuar el pago de la reserva para materializar la reserva, manteniendo las Condiciones Generales de Contratación y Cancelación.
  - 2- Acogerse a las fechas programadas o intentar formar un grupo para la actividad el día y la hora deseada, no garantizando la actividad hasta 5 días antes de la actividad.
- Esta OPCIÓN exige un mayor compromiso por ambas partes, por lo que las condiciones varían respecto a las Condiciones Generales de Contratación:
  - Para reservar la actividad se debe pagar el importe íntegro de la actividad.
  - Informaremos periódicamente del estado de la actividad, confirmando la realización o suspensión de la actividad 5 días antes de la fecha programada.
  - El cliente dispone para cancelar la reserva hasta 5 días antes de la fecha programada, en este caso de le devolverá el importe íntegro abonado.
  - Si la cancelación de la reserva se produce entre 5 y 3 días antes de la fecha programada, se devolverá el 50% del importe íntegro de la actividad.
  - En caso de cancelar la reserva en las 72 h previas a la realización de la actividad y o la no presentación en el lugar, fecha y hora acordados, de alguno de l@s participantes o todo del grupo, NO SE DEVOLVERÁ la cantidad abonada por l@s participantes ausentes o por el total del grupo.

### ESQUEMA VISUAL DE LAS DIFERENTES CONDICIONES DE CONTRATACIÓN , RESERVAS Y CANCELACIONES

		10 DÍAS	5 DÍAS	4 DÍAS	72 H	48 H	24 H	INICIO ACTIVIDAD
CONDICIONES GENERALES *	RESERVAS Y PAGOS	RESERVA - PAGO 25%	PAGO RESTANTE 75% o PAGO TOTAL 100%					
	CANCELACIONES	DEVOLUCIÓN TOTAL DEL IMPORTE ABONADO				DEV. 25 %	NO DEVOLUCIÓN	
CONDICIONES ESPECIFICAS **	RESERVAS Y PAGOS	RESERVA DEL TOTAL 100%						
	CANCELACIONES	DEVOLUCIÓN TOTAL 100%		DEVOLUCIÓN 50 %		NO DEVOLUCIÓN		

### SUSPENSIÓN O APLAZAMIENTO POR CAUSAS METEOROLÓGICAS

- Debido a que estas actividades están sujetas a causas ajenas a la empresa, como puede ser la climatología, crecidas de caudal, etc.... Nos reservamos el derecho de poder aplazar o sustituir la actividad contratada ANTES de las 24 HORAS del inicio de la actividad, por otra fecha u actividad de un nivel similar o incluso superior, acordándolo y consensuado con el cliente.
- En caso de que la meteorología o el estado de la actividad sea un tanto impredecible en las 24 horas previas a la realización de la actividad y se acuerde con el cliente a posponer la decisión final al mismo día de la actividad, en caso de que el técnico decida no es posible realizar la actividad contratada y se proponga un cambio por una actividad similar, si el cliente no acepta dicho cambio, no se devolverá el importe íntegro de la actividad.
- En todo momento, la empresa será la responsable de decidir si la actividad se realiza o no se realiza debido al estado meteorológico de la jornada. Y si el cliente decide no realizar la actividad por pensar que las condiciones meteorológicas no son las más apropiadas, no se devolverá el dinero.

	CONDICIONES GENERALES			
	CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO			
	Código: IP 5.1.1	Edición: 11	Fecha: 06-04-2022	

#### CONDICIONES Y OBLIGACIONES DURANTE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

- El cliente está obligado a informar del nivel físico y técnico de tod@s l@s participantes que asistirán a la actividad junto a él, para confeccionar la actividad a medida de las capacidades generales del grupo.
- En ningún caso se podrá mentir o exagerar sobre el nivel físico y/o técnico de l@s participantes, para poder optar a niveles superiores.
- El cliente el servicio está obligado a informar a la empresa de las posibles enfermedades, lesiones, limitaciones o deficiencias físicas o psicológicas de tod@s l@s participantes que acudirán junto a él.
- A la hora de contratar un servicio para un grupo de menores, el contratante se responsabilizará de dichos menores.
- Todos l@s participantes menores de edad deberán acreditar un permiso parental firmado por su madre, padre, tutor@ o adult@ responsable.
- El cliente está obligado a informar de todos los aspectos técnicos de la actividad, así como de las condiciones aquí descritas al resto de l@s participantes que van a realizar la actividad antes de la realización de la misma, firmando el Contrato de actividad por el cliente y l@s participantes.
- A pesar de que un cliente haya contratado una actividad con el grupo mínimo necesario para la realización de la actividad, la actividad no se realizará en exclusividad con dicho grupo, por lo que la empresa podrá adherir al grupo más participantes externos sin previo aviso.
- En caso de que el cliente quiera que su actividad sea exclusiva, es posible que se solicite un incremento del coste, que se definirá en su momento y podrá variar en función de las circunstancias especificadas del grupo, fecha, actividad y número de participantes, número de Técnicos y otro detalles concretos.

#### CONDICIONES Y OBLIGACIONES ANTES Y DURANTE EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

- Por la seguridad del grupo, si el técnic@ responsable advierte que algún participante está bajo los efectos de sustancias alcohólicas o estupefacientes que limitan sus facultades físicas o mentales, este tendrá potestad para cancelar la actividad o expulsarle de esta sin mayor justificación o razonamiento.
- Así mismo en caso de que el Técnic@ de la actividad advierta que l@s participantes no tienen el nivel técnico, ni físico necesario para la correcta realización de la actividad contratada, este podrá decidir la sustitución de la actividad por otra más adecuada a su nivel o incluso la cancelación total de la actividad.
- Antes de comenzar la actividad se recordarán a l@s participantes en que consiste la actividad a realizar, haciendo especial hincapié en los riesgos a los que están expuestos durante el desarrollo de la actividad y de las normas de seguridad a seguir en el transcurso de la misma.
- Si tras estas explicaciones algun@ de l@s participantes decide no realizar la actividad, no se le abonará el coste de la actividad contratada.
- Tod@s l@s participantes o en su defecto l@s responsables de l@s menores de edad, firmarán un documento admitiendo que se le ha explicado en que consiste la actividad que van a realizar y que son conscientes de los riesgos a los que están expuestos al realizarla.
- L@s participantes respetarán las normas y atenderán las indicaciones de l@s técnic@s en todo momento, pudiendo quedar excluidos de la actividad en caso de no hacerlo.
- Todos l@s participantes se dirigirán con respeto y educación hacia l@s técnic@s y hacia el resto de l@s participantes, evitando confrontaciones y promoviendo una actitud cívica y de compañerismo durante toda la actividad.
- Una vez colocado y verificado el material específico, nadie podrá quitárselo o modificar su ajuste, en caso de molestarles deberán comunicárselo al guía para que este se lo revise y se lo ajuste correctamente.
- L@s participantes deberán hacer un buen uso del material y equipos específicos facilitados por la empresa, devolviéndolos en el mismo estado en el que se facilitaron.
- Mientras no se informe de lo contrario, no se podrá adelantar ni sobrepasar a l@s técnic@s durante la actividad, y en especial en las dificultades y/o puntos conflictivos o de riesgo, manteniendo y respetando las pautas marcadas por @s técnic@s en cada zona o dificultad a sortear.
- Está terminantemente prohibido asomarse en las cornisas o quedarnos cerca de la recepción de los rapeles, saltos, tirolinas, o zonas expuestas a caídas de piedras o a caídas a distinto nivel, de esta forma evitaremos caídas y golpes inesperados, así como posibles impactos por caídas de objetos o piedras.
- Ningún participante podrá alejarse del grupo sin consultárselo l@s técnic@s y si algún participante observa que alguien se aleja sin avisar a l@s técnic@s, deberá avisarles a est@s inmediatamente.
- Para una mayor seguridad y comodidad, se recomendarán ciertas posturas a la hora de sortear las distintas dificultades, es importante seguir los consejos de l@s técnic@s para poder avanzar y disfrutar de la actividad con una mayor comodidad, proporcionándoles a su vez confianza y seguridad.
- En caso de incidencia, accidente o situación de peligro, l@s participantes deberán mantener la calma y seguir las órdenes de l@s técnic@s en todo momento, sin precipitarse a actuar por si sol@s. De esta forma evitaremos daños mayores y existirá un mayor control de la situación, aumentando la probabilidad de que el incidente se solucione con mayor éxito.

#### RIESGOS Y PELIGROS A LOS QUE SE EXPONEN L@S PARTICIPANTES

- Es importante recordar que estas actividades se realizan en lugares donde las dificultades o peligros forman parte del entorno y de la actividad.
- La función de l@s técnic@s es la de gestionar los riesgos y dificultades de una forma eficaz, segura, dinámica y si es posible divertida.
- Si la actividad se realiza de una forma adecuada es poco probable que ocurran incidentes y/o accidentes, aunque también hemos de advertir que aun realizando todo correctamente pueden llegar a ocurrir algún incidente o accidente, ya que no es posible gestionar el riesgo de todos los factores existentes.
- Todas las actividades que se desarrollan en terrenos naturales o en el exterior, están expuestas a factores externos que en ocasiones no se pueden controlar en su totalidad. (Tormentas eléctricas, crecidas de caudal, caídas de piedras o desprendimientos u otros fenómenos físicos y/o meteorológicos) pudiendo afectar a la actividad en general o a la seguridad de l@s participantes.
- A la hora de realizar los saltos, tanto en la actividad de Puenting como en el Descenso de barrancos, l@s técnic@s explicarán cómo se debe efectuar el salto, explicando los parámetros de seguridad, la correcta postura, el modo de ejecución, etc, recayendo la responsabilidad final de la buena ejecución del salto en el participante que lo realiza, ya que l@s técnic@s no pueden controlar la correcta ejecución del salto final.
- Por lo tanto, debemos de advertir que a la hora de contratar nuestros servicios l@s participantes al igual que l@s técnic@s encargado de gestionar el riesgo de la actividad, están expuestos a cualquier tipo de accidente, pudiendo padecer pequeñas heridas, contusiones, torceduras, esguinces e incluso alguna fractura ósea leve, grave o muy grave, debiendo asumir cada uno las consecuencias de dicha lesión y el tiempo de recuperación de la misma.
- No es habitual, pero en ocasiones, durante el transcurso de las actividades se han producido robos tanto en los vehículos de l@s participantes como en el de l@s técnic@s. Para prevenir mayores consecuencias, recomendamos acudir a la **actividad con "lo justo"** y sin objetos de valor.
- En caso de poseer tales objetos, se recomienda guardarlos en el maletero del vehículo, evitando dejar ningún objeto de valor a la vista.
- La empresa no se hace responsable de los robos y sus consecuencias, ya que no existe un seguro que se responsabilice los desperfectos sufridos y los objetos sustraídos.

### CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES A SEGUIR Y RESPETAR

La mayoría de nuestras actividades transcurren por espacios naturales, muchos de ellos protegidos, por lo que debemos respetar ciertas normas:

- En ningún momento nos saldremos de los caminos marcados o de las zonas de tránsito marcadas por el guía.
- No se invadirán zonas vírgenes o de pastizales. Respetándolo tajantemente en las cuevas y cauces fluviales.
- Por norma general, en senderos estrechos o zonas irregulares, caminaremos en fila de uno, evitando hacerlo en paralelo o en grupo.
- En caso de encontrarnos con algún animal evitaremos acercarnos, molestarlo o tocarlo.
- Queda terminantemente prohibido arrojar piedras o palos en las zonas donde se desarrollan las actividades.
- Toda basura o desperdicio generado se recogerá y se introducirá en la bolsa de desperdicios.

### SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL Y ASISTENCIA SANITARIA

Inguru Abentura tiene contratado para todas sus actividades un seguro de Responsabilidad Civil con la compañía AXA con el nº de póliza IIG2019000276 y otro seguro de Asistencia Sanitaria con la compañía SURNE con el nº de póliza 20160620345530.

En caso de sufrir algún percance en nuestras actividades, la persona afectada podrá solicitar las coberturas ofrecidas por ambos seguros siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- En caso de accidente o incidente, el participante afectado deberá avisar inmediatamente a los técnicos de la actividad para evaluar el percance en el mismo lugar y así poder determinar su magnitud y tomar las decisiones o medidas oportunas.
- La empresa tan solo admitirá a trámite las notificaciones efectuadas durante el transcurso o al final de la actividad, rechazando las notificaciones que se realicen posteriormente.
- Para garantizar la máxima cobertura del seguro de asistencia, aconsejamos al cliente acudir a los centros médicos concertados con la compañía aseguradora. *(Ver listado de centros al final del documento)*
- En caso de que el cliente quiera acudir a otro centro médico distinto a los que aparecen en el listado, se reducirá considerablemente las coberturas del seguro e incluso es muy probable que el cliente deba abonar los costes de la atención médica ofrecida por adelantado, quizás pudiendo no ser reembolsados después por la compañía aseguradora de la empresa.
- En caso de desplazamiento por incapacidad física en servicios públicos para acudir a las consultas médicas o las sesiones de rehabilitación, el afectado deberá abonar los importes de los servicios utilizados por adelantado y solicitar los tickets y/o facturas de cada viaje o servicio. Una vez recibida la alta médica se presentarán todas las facturas a la compañía de seguros y ésta procederá a reembolsar el importe total de los gastos presentados.

### ASPECTOS RELACIONADOS CON LOS PAGO EN METÁLICO

- En caso de acordar por ambas partes del pago en metálico, este se realizará al finalizar la actividad eximiéndose la empresa de toda responsabilidad en caso de pérdida o robo, asumiendo el cliente dicha pérdida o robo y pagando a la empresa el importe íntegro de la actividad contratada.
- El pago en metálico se realizará por el total de las personas para las que estaba contratada la actividad inicialmente y no por el total de las personas que han acudido o realizado la actividad, debiendo asumir el grupo el pago del coste proporcional de los participantes ausentes en la actividad realizada.
- Para evitar cualquier tipo de problemas de esta índole, recomendamos que el pago se realice siempre por adelantado y por transferencia bancaria.

### EXISTEN HOJAS DE RECLAMACIONES A DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES.

Para solicitar las hojas de reclamación, el cliente tendrá que acudir hasta nuestra sede social, situada en la Calle Zeharkale 8 – 8º izq Ermua (Bizkaia). Contactando previamente con el teléfono de Atención al público: 635 748 948 - Horario: De lunes a viernes de 10:00 a 18:00 – sábados: De 10:00 a 14:00.

**DATOS DEL REGISTRO DE LA EMPRESA:**  
 Inguru Abentura – CRG Guía de Barrancos, S.L. - NIF: B-95.961.769 – Zeharkale 8 – 8º izq – Ermua 48.260 (Bizkaia) - Registro Mercantil de Bizkaia, Tomo 5863, Folio 100, Hoja BI-73.607

### LISTADO DE CENTROS CONCERTADOS – ATENCIÓN PRIMARIA O DE URGENCIAS

NOMBRE DEL CENTRO	TELÉFONO	DIRECCIÓN	LOCALIDAD
<b>ARABA</b>			
QUIRONSALUD VITORIA - LA ESPERANZA	945 25 25 00	C/ La Esperanza Nº3	Vitoria - Gasteiz
<b>BIZKAIA</b>			
IMO VIRGEN BLANCA	94 412 70 11	Maestro Mendiri 2	Bilbao
HOSPITAL QUIRÓN VIZCAYA	902 44 55 95	Carretera Leioa-Unbe, 33 Bis	Erandio
<b>GIPUZKOA</b>			
POLICLÍNICA GIPUZKOA - GRUPO QUIRONSALUD	943 002 800	Paseo Miramón Nº 174	Donostia
<b>OTRAS COMUNIDADES – CONSULTAR CON EL RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL TELÉFONO 635748948</b>			