**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION**

**1.- INFORMACIÓN PREVIA**

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el programa/folleto es el documento informativo al que éstas se incorporan.

El programa es la descripción del viaje combinado contenida en el programa/folleto que constituye el objeto del contrato de viaje combinado.

La información sobre el programa/oferta contenida en el programa/folleto es vinculante para el organizador, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa oferta.

b) Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

El Cliente declara que ha recibido previamente el documento-presupuesto con la información precontractual relativa al viaje combinado que aquí se reproduce, referente a destino, períodos de estancia, fechas, número de pernoctaciones incluidas, medios de transporte con características y categorías, los puntos y fechas de salida y regreso, la duración, ubicación y principales características del alojamiento, comidas previstas, visitas, excursiones u otros servicios incluidos, tamaño del grupo, idioma de los servicios, cobertura del seguro incluido de asistencia sanitaria, responsabilidad civil y cancelación, nombre comercial y dirección completa, teléfono y correo electrónico del organizador, el precio total del viaje combinado con todos los impuestos y recargos incluidos y otros costes adicionales, así como las modalidades de pago, información general sobre los requisitos de pasaporte y visados, trámites sanitarios, capacidad resolutoria con penalización y posibilidad de suscribir seguro facultativo de cancelación en causas de fuerza mayor, así como la información exigida por la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Al recibir este documento, declara que ha sido informado correctamente.

**2.- CONDICIONES ESPECIALES DE VIAJE**

Los Viajes para Grupos de HUELLAS AVENTURA S.L están sujetos a las siguientes condiciones económicas especiales:

a) Primera característica: Viajes a medida. Todos los programas de viaje se hacen a la medida de cada grupo en función de sus necesidades de programa y precio. HUELLAS AVENTURA S.L implica toda su estructura y know-how para encontrar y gestionar los servicios que el cliente nos pide para llegar al nivel de calidad y precio deseado.

b) Segunda característica: Viaje de Grupo: El precio de un viaje de grupo varía en función del número de personas que pagan ese viaje. Esto se debe a que los costes fijos (coste de autocares, gastos de chóferes, acompañantes, guías, etc.) se reparten entre el total de esas personas. Cuando se hace un presupuesto, siempre se hace en base a un número concreto de personas que pagan. Por tanto, en el supuesto de no llegar al número de plazas indicadas en el presupuesto, los costes fijos se repartirán entre el número de viajeros. Una vez comunicado estos hechos a través de la aplicación de gestión de inscripciones y la subida correspondiente, se da un plazo de 10 días para comunicar su rechazo o desistimiento a nuestro correo viajes@clubhuellas.com y si usted no se comunica su rechazo o desistimiento, se da por conforme y usted confirma su conformidad con el incremento que esto suponga. En el caso de la no aceptación el Consumidor tendrá derecho exclusivamente al reembolso del importe abonado, sin que pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización.

c) Tercera característica: Condiciones especiales de contratación (pagos anticipados y no reembolsables en caso de cancelación). Algunas tarifas económicas (reservas de grupo o de transportes o alojamientos low cost) son así porque obligan a pagar un importe no recuperable en caso de baja.

**3.- INSCRIPCIONES:**

El acto de la inscripción en el viaje combinado representa la aceptación de las condiciones y la firma del presente contrato.

En solicitudes de reserva podrán ser a través de la web, o directamente a través de la entidad o el portavoz o responsable del grupo, y que en cualquier caso usted como entidad o colegio será el responsable de comunicarle a los viajeros o consumidores finales las condiciones de este contrato.

El cliente deberá facilitar a HUELLAS AVENTURA S.L todos los datos personales de los pasajeros que se utilizarán para reservas nominales de transportes, seguros, rooming de habitaciones y anticiparse a problemas de documentación, alergias y discapacidades. Estos datos son nombre, apellidos, sexo, fecha de nacimiento, nacionalidad, número y caducidad del DNI o Pasaporte con el que viajará, alergias y discapacidades y se tratarán según la ley de protección de datos de carácter personal. En el caso de los menores de edad, será uno de sus padres o tutores legales quien rellenará los datos a la vez que autorizará al menor a realizar el programa de viaje, en el caso de padres divorciados lo hará quien/es tenga/n la custodia. Los errores que puedan derivarse de la mala introducción de datos en el formulario nunca serán atribuibles a HUELLAS AVENTURA S.L, y si incurrieran en costes suplementarios serán costeados por el pasajero.

**4.-PRECIO:**

Los precios están expresados en Euros (€) y llevan el IVA vigente incluido, y han sido calculados en base al cambio de moneda, tarifa de transporte, combustible y tasas en la fecha que se indica en el folleto/oferta. Cualquier cambio en la citada cotización podrá repercutirse al cliente hasta 20 días antes de la salida.

Se pacta el incremento de los precios establecidos en este contrato, de acuerdo con lo regulado en el artículo 158 y 159 del RD Leg 1/2007 por las siguientes razones:

1,- Razones del precio del transporte de pasajeros o de otras fuentes de energía.

2,- Por el nivel de los impuestos o tasas sobre lo servicios incluidos en el contrato.

3,- Por los tipos de cambio de divisas aplicable al contrato.

En caso de que el aumento del precio mencionado excediese del 8% del precio total del viaje, el viajero podrá aceptarlo o resolver el contrato sin pagar penalización. Dicho incremento deberá justificarse al viajero a más tardar 20 días naturales del inicio del viaje combinado.

En caso de que se produzca la disminución del precio, el organizador y minorista tendrán derecho a deducir los gastos administrativos del reembolso debido al viajero entregándole justificante de ello al viajero si así lo solicitase.

Los precios se entienden por persona e incluyen los servicios de viaje especificados en el programa y en los extras y los gastos de gestión del viaje a medida.

Los gastos de gestión del viaje ascienden a un quince por ciento del importe total. Estos gastos de gestión es el coste por la tramitación y confección del viaje y no forma parte del precio del paquete o viaje combinado suscrito.

Los gastos de gestión incluidos son:

•Atención y comunicaciones telemáticas y telefónicas con el responsable de grupo, mandatario verbal especial de los restantes viajeros a los que representa.

•Creación del viaje de grupo (desarrollo del itinerario, búsqueda de disponibilidad y cotización de alojamiento, transportes y actividades entre muchas posibilidades diferentes para conseguir el precio final solicitado por el cliente en el nivel de calidad, de servicios y en las fechas deseadas).

•Gestión de la disponibilidad de recursos humanos para desarrollar funciones de acompañamiento o desarrollo de actividades educativas.

•Tramitación de seguros.

•Rifas y talonarios para recaudar dinero.

•Reservas de los servicios finalmente seleccionados, revisión de las confirmaciones. Seguimiento de las reservas y pagos en los plazos estipulados.

•Tramitación de anulaciones y de petición de reembolsos.

•Gestión de cobros grupales o individuales.

•Gestión de la documentación de viaje a medida.

•Asesoramiento a los responsables de grupo

•Servicio de atención 24h ante imprevistos antes de viaje y durante el viaje.

Únicamente los servicios comprendidos en el viaje que son ofrecidos por el Organizador. El Consumidor en caso de duda habrá de consultar con el mismo antes del inicio del programa a fin de evitar posteriores reclamaciones. Como norma general, ha de seguirse un criterio de literalidad, que conduce a la conclusión de que ningún concepto o servicio que no esté específicamente detallado no está incluido en el precio del viaje combinado.

4.1. EL PRECIO DEL VIAJE COMBINADO INCLUYE.

1. El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, con el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.

2. El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, en el establecimiento y con el régimen alimenticio que figura en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.

3. Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado.

5. Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa/oferta contratado o que expresamente se haga constar en el contrato de viaje combinado.

Precio en OFERTAS ESPECIALES.

Cuando se realice la contratación del viaje combinado como consecuencia de ofertas especiales, de última hora o equivalentes, a precio distinto del expresado en el programa/folleto, los servicios comprendidos en el precio son únicamente aquellos que se especifican detalladamente en la oferta, aun cuando, dicha oferta haga referencia a alguno de los programas descritos en este folleto, siempre que dicha remisión se realice a los exclusivos efectos de información general del destino.

4.2. LOS PRECIOS NO INCLUYEN:

4.2.1. Visados, tasas de aeropuerto y/o tasas de entrada y salida, vacunas, extras, servicios de hoteles especiales y en general, cualquier otro servicio y/o concepto no expresamente indicado en el Programa-Oferta, en el contrato o en la documentación que se entrega al Consumidor.

Regímenes alimenticios especiales –ni siquiera en los supuestos de pensión completa o media pensión, salvo que expresamente se pacte en el contrato otra cosa-, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, y, en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado “4.1 El precio del viaje combinado incluye” o no conste específicamente detallado en el programa/oferta, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo.

4.2.2. EXCURSIONES O VISITAS FACULTATIVAS.

En el caso de excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de viaje combinado. Su publicación en el folleto tiene mero carácter informativo y el precio está expresado con el indicativo de "estimado". Por ello, en el momento de contratarse en el lugar de destino, pueden producirse variaciones sobre sus costes, que alteren el precio estimado.

Por otra parte, dichas excursiones serán ofrecidas al consumidor con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de estas.

**5.-MODIFICACIONES:**

HUELLAS AVENTURA S.L se reserva el derecho de alterar el orden del recorrido de cualquiera de los itinerarios, modificar la hora de salida o de llegada y sustituir los alojamientos o actividades previstos por otros de similar categoría y características si fuese necesario para una mejor organización del viaje, porque fuese imprescindible por circunstancias de alojamiento o si circunstancias de fuerza mayor obligaran a ello. En algunos casos y por coordinación de servicios puede haber un tiempo de espera.

En cualquier caso, los usuarios podrán ser alojados en establecimientos hoteleros cuya situación sea distinta de la indicada, incluso en el entorno o alrededores de las localidades previstas y que fuesen objeto de la visita.

En los programas en donde figura un servicio de avión, barco, tren o autocar de línea, el grupo se someterá a los horarios regulares, retrasos, tasas, incremento por carburante y pesos máximos de equipaje.

**6.- POLITICAS DE PAGO**

El incumplimiento del calendario de pagos en cualquiera de sus exactas fechas, facultará expresamente a HUELLAS AVENTURA S.L a la resolución del contrato, reteniendo, en su caso, las cantidades que los proveedores de servicios no reembolsen en ese momento añadiendo el importe de los gastos de gestión del viaje a medida, los cuales se justificarán debidamente al cliente.

**7.- DESISTIMIENTO VOLUNTARIO Y POLITICA DE ANULACIONES:**

De acuerdo con el Artículo 160 del RD Leg 1/2007 de Defensa de los Consumidores y Usuarios: En todo momento el consumidor y usuario podrá dejar sin efecto los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar al organizador o detallista en las cuantías que a continuación se indican, salvo que tal resolución tenga lugar por causa de fuerza mayor:

a) Abonará los gastos de gestión, los de anulación, si los hubiere y una penalización consistente en el 5 por ciento del importe total del viaje, si la cancelación se produce con más de veinte días a la fecha del comienzo del viaje y después de los veinte días de la contratación del mismo; el 10 por ciento entre los días diez y menos de veinte: el 20 por ciento dentro entre los tres y diez días de antelación a la fecha de comienzo del viaje; y dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida, la cantidad que resulte del precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.

b) De no presentarse a la salida el consumidor y usuario está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

c) En el caso de que el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques o tarifas especiales, los gastos de cancelación se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

**CONDICIONES ECONÓMICAS ESPECIALES ACORDADAS ENTRE LAS PARTES RESOLUCIÓN/DESISTIMIENTO de acuerdo con el artículo 160 son las siguientes:**

**………………………………………………………………………………………………**

CANCELACIONES POR FUERZA MAYOR O CIRCUNSTANCIAS EXTRAORDINARIAS:

Conforme Artículo 160,2 del RD leg 1/2007 de Defensa de los Consumidores y Usuarios dice:

“… cuando concurran 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.”

El viajero tiene derecho a que se le reembolse la totalidad de los pagos sin compensación adicional cuando el organizador, y en su caso, el minorista, cancelen:

•a) si el número de viajeros es inferior al especificado en este contrato y se ha notificado dicha cancelación:

En los 20 días naturales antes del inicio del viaje combinado si el viaje dura más de 6 días.

En los 7 días naturales antes del inicio del viaje combinado si el viaje dura entre 2 y 6 días.

En las 48 horas antes del inicio del viaje combinado si el viaje dura menos de 2 días.

•b) Si el organizador no puede ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje.

El reembolso se realizará sin demora y en un plazo no superior a 14 días naturales después de la terminación del viaje combinado.

En el supuesto de cancelaciones por fuerza mayor o circunstancias extraordinarias, el consumidor ACEPTA las siguientes opciones como forma de reembolso:

-1º.- Reembolso total del importe total del paquete del viaje menos los gastos de gestión que asciende a la cantidad el quince por ciento del importe total del viaje, más el importe de los seguros opcionales contratados.

-2º.- O la entrega de un BONO por el importe pagado al organizador del viaje para realizarlo en el plazo de 1 año a partir de la fecha de la emisión. Si en el plazo de vigencia del bono, este no es utilizado tendrá derecho al reembolso total conforme a lo establecido en el apartado anterior.

Los importes no recuperables sólo se podrían gestionar mediante la contratación de un seguro de cancelación por causa de fuerza mayor, no incluido en el precio y opcional para el cliente, que se ofrece antes de la compra del viaje.

En todos los casos, el consumidor deberá abonar los gastos de gestión y seguros opcionales contratados y los gastos por anulación que produzca el desistimiento del contratante principal.

**7.1 Cancelaciones /anulaciones impuestas por el centro de estudios**

Los consumidores, contratantes principales (padres, personas con la patria potestad de los menores) asumirán los gastos de cancelación correspondientes conforme al presente contrato de viajes combinado, si por decisión del centro de estudios a un alumno se le priva de participar en el viaje a consecuencia de la vulneración del reglamento de régimen interno del mismo.

VIAJES DE NIEVE.

En el caso de la no utilización de los forfaits, alquiler, clases o servicios de hotel, estos no serán reembolsables por la agencia de viajes.

ANULACIONES POR FALTA DE NIEVE: El cierre de la estación de esquí por ausencia de nieve no exime del pago de los gastos de gestión ni de cancelación del alojamiento que dependerán del momento en que se produzca la misma.

En los supuestos en los que se ofrezca forfait en caso de cierre de la estación por ausencia de nieve, el cliente podrá optar entre la devolución del importe total del forfait.

En ningún caso de reembolsarán el resto de servicios incluidos en el mismo.

**8.- DOCUMENTOS PERSONALES.**

El cliente ha sido informado de que todos los participantes en el viaje deberán llevar en el transcurso del mismo su documentación personal, DNI o Pasaporte, en regla (original y vigente). Esto es un requisito indispensable y es responsabilidad de cada pasajero.

El cliente ha sido informado, de qué en el caso de un viaje internacional, se advierte expresamente que los menores de edad no pueden viajar sin la autorización preceptiva de su padre y de su madre o tutores, visada por la autoridad competente (Policía, Guardia Civil, visado de Notario, etc.).

El cliente ha sido informado, de los documentos necesarios para entrada, estancia y salida en el lugar de destino, y de tránsito (visados y autorizaciones), así como, en su caso, de las vacunas necesarias, y de la obligación de su obtención y posesión previamente a la salida. Ante la imposibilidad manifiesta de lograr una información actualizada de todos y cada uno de los países, y de los requisitos de entrada/salida/tránsito, que además por su propia soberanía pueden variar sin previo aviso, para cada uno de los nacionales de cada país, las partes acuerdan que cada pasajero puede informarse sobre esas condiciones de cualquier país de destino en las páginas del Ministerio de Asuntos Exteriores (http://www.exteriores.gob.es), así como en el Ministerio de Sanidad (https://www.mscbs.gob.es).

En caso de ser rechazada por algún transportista o por alguna autoridad la entrada al transporte o al País o al Estado debido a una falta, error o defecto en dicha documentación, HUELLAS AVNTURA S.L declina cualquier responsabilidad, aunque se compromete a ayudar en la gestión de la mejor solución posible.

Serán por cuenta del cliente todos los gastos originados por la gestión arriba mencionada. Así mismo no habrá devoluciones de importes pagados para estas personas.

**9.- DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD O MOVILIDAD REDUCIDA**

De acuerdo con lo establecido en el reglamento CE1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el viaje se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes en el viaje.

Cada pasajero deberá poner en conocimiento de la agencia tal situación, en el formulario on-line de inscripción individual, a fin de que HUELLAS AVENTURA S.L pueda valorar la posibilidad y viabilidad de que el viaje sea contratado de acuerdo con las características del mismo.

**10.- ZONAS GEOGRÁFICAS DE RIESGO**

El Ministerio de Asuntos Exteriores, informa periódicamente de las zonas geográficas de riesgo. Consulte la información y recomendaciones en www.mae.es.

HUELLAS AVENTURA S.L no es responsable de esta información, ni de los incidentes que ocurran en destino por riesgos conocidos o desconocidos en la fecha de la firma del presente contrato.

**11. SEGURO DE ASISTENCIA EN VIAJE.**

Todos los viajeros llevan un seguro de asistencia en viaje y las coberturas de dicho seguro se encuentran a su disposición a la hora de hacer la contratación por vía web, para compras a través de distribuidores le recomendamos que nos solicite información de las garantías cubiertas.

El consumidor ha sido informado de la posibilidad de suscribir un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación o anulación por el consumidor y un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

**12.- CERTIFICADO DE GARANTIA**

Al amparo de lo establecido en el artículo 155.2.c) 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, HUELLAS AVENTURA S.L certifica que ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia.

**13.- RESPONSABILIDADES:**

El hecho de tomar parte en cualquiera de los programas de HUELLAS AVENTURA S.L implica la total aceptación por parte del cliente de todas y cada una de estas condiciones generales.

HUELLAS AVENTURA S.L es responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos de conformidad con el artículo 161 del Texto Refundido 1/2007 referente a Viajes Combinados, y está obligado a prestar asistencia si el viajero se halla en dificultades de conformidad con el artículo 163.2 del mismo texto legal, sin perjuicio del derecho de HUELLAS AVENTURA S.L a facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero. En todo caso, la obligación del viajero es la comunicación de toda falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje combinado de conformidad con el artículo 161.2.

Según lo establecido en el artículo 161 el RDLeg 1/2007 de 16 de noviembre de Defensa de los Consumidores y Usuarios, modificado por el RDL 23/2018 del 21 de diciembre, los organizadores y HUELLAS AVENTURA S.L responderán frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios incluidos en el contrato.

HUELLAS AVENTURA S.L NO será responsable de los errores atribuibles al viajero.

En caso de accidente de tráfico, el cliente se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera, pudiendo acogerse en cuanto a daños personales se refiere, al seguro del mismo de acuerdo con el correspondiente cuadro de indemnizaciones previsto al efecto, siendo pagadas dichas indemnizaciones a los interesados, beneficiarios o sus representantes legales.

**13.1. MEDIOS DE TRANSPORTE Y EQUIPAJES:**

13.1.1. AUTOBUSES:

El Consumidor está obligado a personarse en el lugar de salida del autobús 30 minutos antes de la hora indicada para la salida. El Organizador no está obligado a esperar a ningún cliente/Consumidor que no esté presente en el autobús a la hora de la salida. El autobús efectuará su salida una vez esté colocado en el maletero el equipaje de todos los pasajeros presentes, pudiendo provocar la colocación del equipaje diversos retrasos.

Si en el transcurso del viaje, el autobús sufre algún tipo de avería insolucionable, la enfermedad del conductor o cualquier otra causa que imposibilite la continuación del viaje, el Organizador deberá posicionar en el lugar otro autobús a modo de transporte alternativo u otro conductor, en el menor tiempo posible, entendiendo el Consumidor que este tiempo dependerá del lugar y hora de la avería o enfermedad.

13.1.2. EQUIPAJE:

El equipaje y demás enseres personales del Consumidor no son objeto del contrato de viaje entendiéndose, a todos los efectos, que aquel los conserva consigo en cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan alojados y que se transportan por el propio Consumidor y por su total cuenta y riesgo, sin que el Organizado esté obligado a responder contractualmente de la pérdida, manipulación, robo o daños que los mismos pudieran sufrir durante el viaje por cualquier causa.

13.2.- RESPONSABILIDAD ANTE GRUPOS DE ESCOLARES O DE MENORES DE EDAD

En ningún caso los grupos de menores podrán viajar sin acompañamiento de algún adulto responsable, ya bien sean profesores, padres, o monitores acompañantes, proporcionados por la entidad contratante o por HUELLAS AVENTURA S.L

Los adultos acompañantes proporcionados por la entidad \_nombre del colegio (6)\_ bien sean profesores o padres, tienen o pueden tener hasta 4 funciones principales:

1.Asumen la tutoría de los menores de edad fuera de su casa (representan a sus padres), por lo tanto velan por la seguridad y por el buen comportamiento de los alumnos.

2.Cohesionan al grupo y se responsabilizan de que éste cumpla el programa previsto en asistencia, puntualidad y control.

3.Actúan de portavoz del grupo ante los servicios reservados: alojamientos, autocares, aviones, otros transportes, actividades, seguros, etc. Reconfirman servicios, distribuyen habitaciones, coordinan horarios, etc. En la documentación del viaje encuentran unas instrucciones muy detalladas de lo que se tiene que hacer en cada momento, así como las ubicaciones, direcciones, teléfonos de contacto y bonos que deben entregar en cada uno de los servicios reservados.

4.Realizan explicaciones sobre las zonas visitadas.

La entidad o colegio, será la responsable de definir la ratio de alumnos/adultos acompañantes conveniente según la legislación competente y su propio criterio. HUELLAS AVENTURA S.L no se hace responsable de esta definición.

El cliente ha sido informado de la posibilidad de contratar el servicio opcional de un GUIA ACOMPAÑANTE que viaja con el grupo y con los profesores y que asume QUINTA función. En ningún caso asume el resto de las funciones, ni realiza visitas panorámicas locales o visitas en el interior de museos o zonas arqueológicas, ya que para éstas se requiere un guia local que se debe reservar aparte. El guía acompañante se incorporará al grupo desde el punto de origen, desde un punto cercano del trayecto de ida o en el destino.

El cliente ha sido informado de la posibilidad de contratar el servicio opcional de un GUIA CULTURAL que viaja con el grupo y con los profesores y que asume la SEXTA función. En ningún caso asume el resto de las funcione. Este guía dará las explicaciones sobre las zonas visitadas siempre que se realicen desde el autocar y no realiza funciones de guía local. El guía cultural se incorporará al grupo desde el punto de origen, desde un punto cercano del trayecto de ida o en el destino.

El cliente ha sido informado de la posibilidad de contratar el servicio opcional de MONITORES ACOMPAÑANTES de ocio y tiempo libre proporcionados por HUELLAS AVENTURA S.L como sustitución de los propios acompañantes que suministra la entidad. Estos monitores asumen las funciones PRIMERA, SEGUNDA Y TERCERA, con el siguiente extracto de condiciones:

5. Los monitores estarán titulados en materia de juventud según la Ley 26/2015 de protección a la infancia y adolescencia, y tienen experiencia en la conducción de grupos escolares.

6. La ratio de alumnos/monitor será de 1/10 (o fracción de 10) y con un mínimo de 2 por grupo, modificable por acuerdo de las partes o por adaptaciones legislativas que obliguen a ello.

7. En el caso de que no asistan acompañantes proporcionados por la entidad, bien sean profesores o padres, cada madre, padreo o tutor legal de cada alumno que viaje deberá cumplimentar y firmar un formulario on-line de delegación de responsabilidades.

Los monitores acompañantes se incorporarán al grupo desde el punto de origen

**14- GESTIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EN VIAJES DE GRUPOS DE MENORES**

El cliente ha sido informado de los tipos de actividades que se van a desarrollar, de las condiciones ambientales y climáticas, de la exigencia física y técnica, del material empleado, de la duración aproximada, del grado de dificultad general, de las medidas y elementos de seguridad que rodean a las actividades y su forma de utilización.

**15.- FIANZAS EN ALOJAMIENTOS EN VIAJES DE GRUPOS DE MENORES**

Es frecuente que los alojamientos pidan una fianza a los grupos de menores, que éstos depositan a la llegada y retiran íntegra a la salida si el grupo cumple la normativa del mismo (horarios, ruido, orden, desperfectos, etc.).

HUELLAS AVENTURA S.L informará al responsable del grupo en la documentación de viaje de la existencia de fianzas, de sus importes y de la forma en la que se tiene que depositar (metálico, visa, etc.).

Estos importes de fianza se consideran totalmente externos a la contratación del viaje combinado, siendo responsabilidad del portavoz del grupo, a la llegada a cada alojamiento, la obtención de la normativa asociada, el pago del depósito e informar a todos los participantes de la misma para que se pueda cumplir, así como retirarla el último día. En caso de que un alojamiento decidiese retener parte o la totalidad de la misma porque el grupo no ha cumplido la normativa, y no se estuviera de acuerdo, compete al mismo responsable la reclamación directa in situ por escrito, así como el aviso y/o denuncia a las autoridades competentes locales si lo estimara conveniente.

HUELLAS AVENTURA S.L podrá asesorar al cliente de cómo actuar en estos casos, pero declina toda responsabilidad en los mismos.

El importe de la fianza no será obligatorio comunicarlo a la firma del contrato si no que se podrá decir hasta con cinco días de antelación a la salida del viaje.

**16.- RECLAMACIONES**

La obligación del consumidor y usuario de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate (hotel, transportista, agente local, etc.) y a la mayor brevedad posible, preferentemente 'in situ'. El plazo de prescripción de las acciones será el establecido en el art. 164 del R.D.Leg 1/2007 de Defensa de Consumidores y Usuarios en el que se indica que prescribirán en el transcurso de dos años.

En caso de conflicto entre las partes serán competentes los Juzgados y Tribunales del domicilio de HUELLAS AVENTURA S.L

**17.- POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS**

Conforme al Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el Real Decrero-Ley 5/2018 de 27 de julio de medidas urgentes para la adaptación del Derecho Español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos, HUELLAS AVENTURA S.L informa que los datos facilitados tanto por la entidad, como por los pasajeros, forman parte de nuestros ficheros, utilizándolos a efectos de gestión comercial. Pueden ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, comunicándolo por escrito a la dirección arriba referenciada.

El cliente tiene los derechos reconocidos en el Reglamento General de Protección de Datos a acceder, rectificar y suprimir los datos, solicitar la portabilidad de los mismos, oponerse al tratamiento y solicitar la limitación de éste.

Así el cliente tiene derecho a acceder a sus datos personales y a obtener una copia de los datos personales objeto del tratamiento, a actualizarlos, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos. En determinadas circunstancias previstas en el artículo 18 RGPD, los interesados podrán solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones. Como consecuencia de la aplicación del derecho a la supresión u oposición al tratamiento de datos personales en el entorno on-line los interesados tienen el derecho al olvido según la jurisprudencia que el Tribunal de Justicia de la UE. El cliente puede oponerse al tratamiento de sus datos con fines de mercadotecnia.

El cliente puede ejercer sus derechos mediante un escrito dirigido mediante correo certificado a HUELLAS AVENTURA S.L., en calidad de Organizador, en Calle San Ignacio, 95. 28292. El Escorial, Madrid.

Si considera que sus derechos no se atienden debidamente, tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, cuyos datos de contacto son: Teléfonos: 901 100 099 91.266.35.17; Dirección Postal: C/ Jorge Juan, 6 28001-Madrid; Sede Electrónica: https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/ y página web: www.agpd.es

El cliente autoriza salvo excepción particular de cada menor de edad y que deberá comunicar por escrito, a que se hagan fotografías durante el viaje y que se publiquen en los siguientes medios:

· La página web, aplicaciones web de la empresa y perfiles en redes sociales de la empresa.

· Filmaciones destinadas a difusión comercial.

· Fotografías para revistas o publicaciones de ámbito relacionado con nuestro sector.

**18. OBLIGACIÓN DEL CONSUMIDOR DE COMUNICAR TODO INCUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.**

El consumidor está obligado a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato –preferentemente “in situ” o, en otro caso, a la mayor brevedad posible- por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.

En el caso de que las soluciones arbitradas por la Agencia –Organizador o Detallista- no sean satisfactorias para el consumidor, éste dispondrá del plazo de un mes para reclamar ante la Agencia o el organizador, siempre a través de aquella. La Agencia dispondrá de cuarenta y cinco días naturales para dar respuesta a la reclamación planteada por el consumidor, plazo que comenzará a contarse a partir del día siguiente a la presentación de la reclamación ante la Agencia.

En ningún caso, la interposición de cualquier reclamación no exime al Consumidor del pago previo del viaje combinado.

**19. DELIMITACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL VIAJE COMBINADO.**

19.1. GENERAL.

La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrá determinada por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada por el órgano competente de su país. En algunos casos se facilitará en el folleto información de la categoría de los hoteles utilizando la clasificación de estrellas, aunque ésta no sea la vigente en el país concreto, con el fin de que el cliente pueda, a través de la equivalencia en estrellas orientarse más fácilmente sobre los servicios y categorías de los establecimientos, en el conocimiento siempre de que tal calificación tan sólo responde a la valoración realizada por el Organizador.

El horario habitual para la entrada y salida en los hoteles está en función del primer y último servicio que el usuario vaya a utilizar. Como norma general y salvo que expresamente se pacte otra cosa en el contrato, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 14 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12 horas del día de salida.

El servicio de alojamiento implicará que la habitación esté disponible en la noche correspondiente entendiéndose prestado con independencia de que, por circunstancias propias del viaje combinado, el horario de entrada en el mismo se produzca más tarde de lo inicialmente previsto.

**19.2. SERVICIOS SUPLEMENTARIOS.**

Cuando los usuarios soliciten servicios suplementarios que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, el usuario podrá optar por desistir definitivamente del servicio suplementario solicitado o mantener su solicitud a la espera de que tales servicios puedan finalmente serle prestados.

En el supuesto de que las partes hubieran convenido el pago previo del precio de los servicios suplementarios que finalmente no le puedan ser prestados, el importe abonado le será reembolsado por la Agencia detallista inmediatamente al desistimiento del servicio por parte del consumidor o al regreso del viaje, según el usuario haya optado por el desistimiento en la prestación del servicio suplementario solicitado o haya mantenido la solicitud.

**20. OBLIGACIÓN DE COMUNICAR EL CONTRATO:**

El hecho de adquirir o tomar parte en cualquiera de los viajes publicados significa la aceptación de todo lo indicado en este contrato por parte de las partes, sin que sea necesario la transcripción literal individualizada en el contrato.

Cuando el organizador actúe en representación de otras personas, reservando el Viaje combinado, queda obligado a la comunicación de todas las cláusulas incluidas en el presente contrato. El incumplimiento de esta condición por parte del Consumidor no exime de responsabilidad en el cumplimiento de este a las personas que él representa.