

## CONDICIONES DE CONTRATACIÓN DE ACTIVIDADES

La contratación de nuestras actividades pasa por un proceso de verificación de plazas, personal laboral disponible y condiciones ambientales, entre las que destacan las climatológicas, caudales en ríos y barrancos, accesibilidad, regulaciones medioambientales, etc.

Para no saturar los espacios naturales y garantizar las plazas es necesario hacer una **reserva previa de la actividad**. Puede suponer, según las actividades, el **pago total o parcial de la actividad**, con anterioridad a la fecha de la actividad. Este pago irá asociado a la obtención de un código, el **localizador**, que corresponde a cada reserva, por lo que son únicos y permiten confirmar las reservas.

Tras la comprobación del abono de la cantidad designada en concepto de reserva (total o parcial del precio de la actividad), se enviará un **correo de confirmación de la reserva** al cliente donde se detallarán los siguientes aspectos:

- Hora y lugar de cita.
- Ropa o equipo necesario.
- Importe y medio a abonar (en caso de pago de una cantidad inferior al total).
- Condiciones y medios de prevención del riesgo de contagio por Covid-19.
- Recomendaciones generales y específicas de la actividad.

## CANCELACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Las actividades podrán ser canceladas **por la empresa** por cuestiones relacionadas con la seguridad (climatología adversa, caudales peligrosos o insuficientes, etc). También podrán ser canceladas por contingencias laborales, especialmente relacionadas con la seguridad de los trabajadores y bajas laborales de diversa índole.

En ambos casos el cliente recibirá el reembolso íntegro de la reserva, aunque en la medida de lo posible se propondrá algún cambio de fecha, de recorrido o de actividad que satisfaga al cliente, lo que mantendría la reserva activada con el mismo localizador. En este caso, si la nueva actividad tuviera un precio menor a la cantidad abonada en concepto de reserva se reembolsará al cliente la diferencia.

## ANULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Las reservas podrán ser anuladas por los clientes sin coste alguno con 7 días de antelación ó 15 días de antelación si la reserva incluyera servicios ajenos a Guadalajara Rural Viva S. Microcoop. de C-LM como

- alojamiento con convenio de colaboración,
- subcontratación de servicios ajenos (transporte, empresas colaboradoras, etc.), términos de los que será conocedor el cliente en todo momento.

La anulación por parte del cliente en el periodo reseñado otorga el derecho de Guadalajara Rural Viva S. Microcoop. de C-LM de compensación por la pérdida de plazas, con la consiguiente pérdida del abono de la reserva en un 25% del total del precio de la actividad.

Guadalajara Rural Viva convendrá en negociar con el cliente cualquier cambio de fecha o de actividad que permita la prestación de servicio y evitar así la pérdida de la reserva total o parcial

Las **anulaciones por condiciones climatológicas** se admitirán como de causa mayor cuando el territorio donde se desarrolle la actividad quede cubierto por alguna alerta de la Agencia Española de Meteorología, visible a través de su portal web <http://www.aemet.es/es/portada> . En este caso serán los responsables técnicos de la actividad (guías, monitores responsables o coordinadores) los que tomarán la decisión de cancelación y por tanto se negociará el cambio de fecha, cambio de actividad o la devolución de reserva, **siempre de manera satisfactoria para el cliente.**

## **CANCELACIONES Y ANULACIONES POR CONTINGENCIAS RELATIVAS AL COVID-19**

En caso de **cancelación** de una actividad por causas relacionadas con el estado de alerta, se considerará como una cancelación técnica por parte de la empresa, lo que generará el derecho de reembolso por parte del cliente.

Si un cliente no pudiera disfrutar de la actividad por una contingencia relacionada con un contagio previo a la prestación del servicio y posterior a la reserva, la empresa lo consideraría como **anulación en plazo**, posibilitando el cambio de fecha con el retraso necesario o el reembolso de la reserva. Se solicitará en este caso por parte de la empresa un certificado médico que especifique la posible relación de síntomas con la enfermedad producida por el Covid-19. Dicho certificado quedaría archivado hasta la **resolución** de la anulación o de la prestación del servicio, haciendo constar su existencia con número de protocolo y aquellos datos no personales que lo identifiquen en los documentos de anulación o de confirmación del cambio de fecha de la prestación. Tras dicha resolución el archivo será eliminado con todos sus datos.