
	<b>BALDINTZA OROKORRAK</b>				
	KONTRATU BALDINTZA OROKORRAK ETA ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK				
	Kodea: IP 5.1.1	Edizioa: 14	Eguna: 2025-07-01	1. orrialdea PAGE 3	

#### JARDUEREN BALDINTZA OROKORRAK

- Dokumentu hau derrigorrezkoa da eta egin beharreko jardueraren fitxa teknikoarekin batera bidaliko da .
- Kontratatuak baldintza hauek onartzen ditu erreserbaren ordainketa egin ondoren, jardueraren ordainketa osoa eta/edo kontratatutako jardueraren hasten denean .

#### KONTRATU BALDINTZA OROKORRAK



- **Parte-hartzaileen GUTXIENEN TALDE** bat egotea eskatzen dugu Tarifa Orokorretan sartzeko eta jardueraren amaitzea bermatu ahal izateko. Aurretik adostu ezean, TALDEAK **EZ DIRA BAKARRIK izango** , eta kanpoko beste partaide batzuk taldean sartu ahal izango dira alde aurretik jakinarazi gabe .
- Bezeroak ezarritako gutxieneko taldea betetzen ez badu, 2 aukera hauek eskaintzen ditugu:
  - Kontratatu zerbitzu pertsonalizatua kostu handiagoarekin, jardueraren amaitze egunetik aurrerantzatik egun bakoitzeko. Kasu horretan, enpresak **72 orduko epean berretsiko du** kontratatu beharreko data eta jardueraren erabilgarritasuna, eta erreserbaren ordainketa egin beharko du erreserba gauzatzeko, Kontratazio eta Baliogabetze Baldintza Orokorra mantenduz.
  - Aurretik aurreikusitako datai eutsi edo saiatu jarduerarako gutxieneko taldea osatzen nahi den egunetik aurrerantzatik egun bakoitzeko. Kasu horretan, enpresak **72 orduko epean berretsiko du** kontratatu beharreko data eta jardueraren ordainketa egin beharko du erreserba gauzatzeko, Kontratazio eta Baliogabetze Baldintza Orokorra mantenduz.
- **betetzen duen** talde baterako data zehatz bat erreserbatu nahi bada bezeroak , enpresak gehienez **72 orduko epean berretsiko du** kontratatu beharreko data eta jardueraren ordainketa egin beharko du erreserba gauzatzeko, Kontratazio eta Baliogabetze Baldintza Orokorra mantenduz.
- **ERRESERBA ez da gauzatu, ezta nahi den data eta jardueraren amaitze ere jardueraren kostu osoaren %25 gutxienez** ordaindu arte .
- Jardueraren **ORDAINKETA OSOA** kontratatutako jardueraren hasi baino **72 ordu lehenago** egin beharko da . Jardueraren amaitze egunetik aurrerantzatik egun bakoitzeko. Kasu horretan, enpresak **72 orduko epean berretsiko du** kontratatu beharreko data eta jardueraren ordainketa egin beharko du erreserba gauzatzeko, Kontratazio eta Baliogabetze Baldintza Orokorra mantenduz.
- **ORDAINKETAK TRANSFEREN** bidez egingo **dira BANKOAK** Inguru Abentura – CRG Guía de Barrancos, SLu-ri, LABORAL KUTXA E538 30 35 0048 62 0480074360 kontu-zenbakian edo webgunean ( [www.inguruabentura.com](http://www.inguruabentura.com) ) eskaintzen diren ordainketa-modu ezberdinen bitartez.
- Ordainketa berresteko, ezinbestekoa da egindako banku-transferentziaren egiaztagiria posta elektronikoz bidaltzea.
- Jardueraren egunetik aurrerantzatik egun bakoitzeko. Kasu horretan, enpresak **72 orduko epean berretsiko du** kontratatu beharreko data eta jardueraren ordainketa egin beharko du erreserba gauzatzeko, Kontratazio eta Baliogabetze Baldintza Orokorra mantenduz.

#### ZERBITZUA EZEZTATZEKO ETA/EDO EZEZTATZEKO EDO ALDAKETAKO POLITIKA OROKORRA

- **EZEZTAPEN, ATZERAPEN** eta / edo **EZEZTAPENEN KOMUNIKAZIOAK EMAIL** bidez egingo dira beti , komunikazio horiek erregistratu daitezten.
- Kontratatuak zerbitzuen baliogabetzeak, bezeroek [www.inguruabentura.com](http://www.inguruabentura.com) webgunearen bidez egindakoak barne, kontratatutako 30 egun naturaleko epean eskatutakoak, guztiz itzuliko dira, baliogabetzearen kostuak %10 kenduta. Era berean, webgune honen bidez erositako opari-txekeak baliogabetze baldintza hauen menpe egongo dira, eta ez dira itzuliko horiek eskuratzen direnetik 30 egun igaro ondoren. Opari-txekeak urtebeterako balio dute erosketaren egunetik aurrera.
- Bazkideen edo marketin-Web Plataformen bidez kontratatutako zerbitzuen baliogabetzeak zuzenean kudeatuko dira aipatutako enpresen bidez. Lehen 30 egunetik aurrerantzatik egun bakoitzeko. Kasu horretan, enpresak jasotako zenbatekoa itzuliko da, hirugarrenen aplikatutako komisioak kenduta, eta kudeaketa-gastuengatik %10 kenduta.
- Behin **ERRESERBA formalizatuta** , jardueraren bezeroek **EZEZTATUTA baldin badute** , itzulketa kontratatu eta hurrengo 30 egunetik aurrerantzatik egun bakoitzeko. Kasu horretan, enpresak **72 orduko epean berretsiko du** kontratatu beharreko data eta jardueraren ordainketa egin beharko du erreserba gauzatzeko, Kontratazio eta Baliogabetze Baldintza Orokorra mantenduz.
  - Jardueraren amaitze egunetik aurrerantzatik egun bakoitzeko. Kasu horretan, enpresak **72 orduko epean berretsiko du** kontratatu beharreko data eta jardueraren ordainketa egin beharko du erreserba gauzatzeko, Kontratazio eta Baliogabetze Baldintza Orokorra mantenduz.
  - **Ezeztapena kontratatutako jardueraren amaitze egunetik aurrerantzatik egun bakoitzeko. Kasu horretan, enpresak **72 orduko epean berretsiko du** kontratatu beharreko data eta jardueraren ordainketa egin beharko du erreserba gauzatzeko, Kontratazio eta Baliogabetze Baldintza Orokorra mantenduz.**
  - Jardueraren amaitze egunetik aurrerantzatik egun bakoitzeko. Kasu horretan, enpresak **72 orduko epean berretsiko du** kontratatu beharreko data eta jardueraren ordainketa egin beharko du erreserba gauzatzeko, Kontratazio eta Baliogabetze Baldintza Orokorra mantenduz.
  - **Baliogabetze** bat gertatuz gero , enpresak beti aholkatuko dio bezeroari jardueraren beste data batera **ATZERATZEA** , betiere atzerapen hori jardueraren amaitze egunetik aurrerantzatik egun bakoitzeko. Kasu horretan, enpresak **72 orduko epean berretsiko du** kontratatu beharreko data eta jardueraren ordainketa egin beharko du erreserba gauzatzeko, Kontratazio eta Baliogabetze Baldintza Orokorra mantenduz.
- **Inolaz ere ez da** jardueraren zenbatekoa itzuliko jardueraren amaitze egunetik aurrerantzatik egun bakoitzeko. Kasu horretan, enpresak **72 orduko epean berretsiko du** kontratatu beharreko data eta jardueraren ordainketa egin beharko du erreserba gauzatzeko, Kontratazio eta Baliogabetze Baldintza Orokorra mantenduz.
- **Opari-txekeak eta/edo kontratatutako jardueraren amaitze egunetik aurrerantzatik egun bakoitzeko. Kasu horretan, enpresak **72 orduko epean berretsiko du** kontratatu beharreko data eta jardueraren ordainketa egin beharko du erreserba gauzatzeko, Kontratazio eta Baliogabetze Baldintza Orokorra mantenduz.**

#### KAUSA METEOROLOGIKOEN ARABERA ETENTZEA EDO ATZERATZEA

- Jardueraren amaitze egunetik aurrerantzatik egun bakoitzeko. Kasu horretan, enpresak **72 orduko epean berretsiko du** kontratatu beharreko data eta jardueraren ordainketa egin beharko du erreserba gauzatzeko, Kontratazio eta Baliogabetze Baldintza Orokorra mantenduz.
- **eguraldia** edo jardueraren egoera **ezustekoa** bada eta bezeroarekin azken erabakia jardueraren amaitze egunetik aurrerantzatik egun bakoitzeko. Kasu horretan, enpresak **72 orduko epean berretsiko du** kontratatu beharreko data eta jardueraren ordainketa egin beharko du erreserba gauzatzeko, Kontratazio eta Baliogabetze Baldintza Orokorra mantenduz.
- Uneoro, **enpresaren ardura** izango da (teknikaria edo/eta jardueraren koordinatzailea) **jardueraren amaitze egunetik aurrerantzatik egun bakoitzeko. Kasu horretan, enpresak **72 orduko epean berretsiko du** kontratatu beharreko data eta jardueraren ordainketa egin beharko du erreserba gauzatzeko, Kontratazio eta Baliogabetze Baldintza Orokorra mantenduz.**

	<b>BALDINTZA OROKORRAK</b>				 <small>Konpromisoa Kultura-Turismoaren Konpromisoa Calidad Turística</small>
	KONTRATU BALDINTZA OROKORRAK ETA ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK				
	Kodea: IP 5.1.1	Edizioa: 14	Eguna: 2025-07-01	1. orrialdea PAGE 3	

### ZERBITZUA KONTRATATZEKO BALDINTZAK ETA BETEBEHARRAK



- Bezeroak jarduerara berarekin joango diren partaide guztien maila fisiko eta teknikoaren berri ematera behartuta dago, jarduera taldearen gaitasun orokorretara egokitzeko.
- Ezin da inola ere gezurrik esan edo gehiegikeriarik egin parte-hartzaileen maila fisiko edo/eta teknikoari buruz, goragoko mailetarako sailkatzeko.
- Zerbitzuaren bezeroa behartuta dago enpresari beraiekin etorriko diren pertsona parte-hartzaile guztien balizko gaixotasunen, lesioen, eraman beharreko sendagaien, muga edo gabezi fisiko edo psikologikoen berri ematera.
- Adingabeen talde baterako zerbitzu bat kontratatzean, kontratatzailea izango da adingabe horien erantzule.
- Parte-hartzaile adin txikiko guztiek gurasoen baimenaren egiaztatzea aurkeztu beharko dute amak, aitak, tutoreak edo arduradun helduek sinatuta.
- Bezeroa behartuta dago jarduera burutuko duten gainontzeko parte-hartzaileei jardueraren alderdi tekniko guztiak eta bertan deskribatutako baldintzen berri ematera, jarduera hasi baino lehen, jarduera-kontratua sinatuz bezeroak. eta parte hartzen duten pertsonak.
- Bezero batek jarduera egiteko beharrezkoa den gutxieneko taldearekin jarduera bat kontratatu badu ere, jarduera ezin izango da soilik talde horrekin egin, beraz, enpresak kanpoko parte-hartzaile gehiago gehitu ahal izango ditu taldean alde zuzenetik jakinarazi gabe.
- Bezeroak bere jarduera eskusiboa izatea nahi badu, kontratazioaren unean adostu beharko da eta jardueraren guztizko azken prezioaren igoera eska daiteke, unean bertan zehaztuko dena eta noizean behin alda daitekeena. taldearen egoera, data, jarduera, parte hartzaile kopurua, teknikari kopurua eta bestelako xehetasun zehatzetan arabera.

### BALDINTZAK ETA BETEBEHARRAK JARDUERA GARATZEN AURRETIK ETA ZEHAR

- Taldearen segurtasunerako, arduradun teknikoak ohartzen badu parte-hartzailearen bat bere ahalmen fisikoak edo psikikoak mugatzen dituzten substantzia alkoholiko edo estupefazianteen eraginpean dagoela, ahalmena izango du jarduera bertan behera uzteko edo bertatik kanporatzeko beste justifikaziorik gabe. edo arrazoiaketa.
- Era berean, jarduerako teknikariak ohartuko balitz, parte-hartzaileek ez dutela kontratatutako jarduera zuzen egiteko beharrezkoa den maila tekniko edo fisiko, jarduera egokiagoa den beste batekin ordezkatzeari erabaki ahal izango du maila edo baita jarduera erabat bertan behera uztea.
- Jarduera hasi baino lehen, parte-hartzaileei gogoraziko zaie zertan datzan egin beharreko jarduera, bereziki azpimarratuz jardueraren garapenean jasaten dituzten arriskuak eta jardueran zehar bete beharreko segurtasun arauak .
- Azalpen horien ondoren partaideetarekin batek jarduera ez egitea erabakitzen badu, ez zaio kontratatutako jardueraren kostua ordainduko.
- Parte hartzen duten pertsona guztiek edo, halakorik ezean, adingabeen arduradunek agiri bat sinatuko dute, egingo duten jarduera zertan datzan azaldu zaiela eta jakitun direla zein arriskutan dauden. egin ezazu.
- Parte hartzaileek arauak errespetatuko dituzte eta teknikarien argibideak uneoro beteko dituzte, eta jardueratik kanpo geratu ahal izango dira horrela egiten ez badute.
- Parte-hartzaile guztiak errespetuz eta adeitasunez zuzenduko dira teknikariei eta gainontzeko partaideei, liskarrak saihestuz eta jarduera osoan zehar jarrera zibila eta laguntasuna sustatuz.
- Material espezifikoak jarri eta egiaztatuta ondoren, inork ezingo du kendu edo bere doikuntza aldatu. Gogaitzen bazaitu, gidari jakinarazi beharko diozu, behar bezala egiaztatuta eta egoki dezan.
- Parte-hartzaileek ondo erabili beharko dituzte enpresak emandako material eta ekipamendu espezifikoak, eman zitzaizkien egoera berean itzuliz.
- Kontrakoa jakinarazi arte, ezin izango dira teknikariak gainditu edo gainditu jardueran zehar, eta bereziki zailtasun eta/edo gatazka edo arrisku puntuetan, teknikariak gainditu beharreko arlo edo zailtasun bakoitzean ezarritako jarraibideak mantenduz eta errespetatuz.
- Erabat debekatuta dago erlaintzetan makurtzea edo rappelak, jauziak, tirolinak, edo harriak erortzeko edo maila ezberdinetak erortzeko jasan dituzten guneen harreraren ondoan geratzea, horrela ustekabeko erortzeko eta kolpeak saihestuko ditugu, baita izan daitezkeen inpaktuak ere. objektu edo harrietatik erortzetara.
- Parte-hartzaileek ezin izango dute taldeetik irten teknikariei kontsultatu gabe eta parte-hartzailearen batek teknikariei jakinarazi gabe norbait joaten dela ikusten badu, berehala jakinarazi beharko die pertsona horiei.
- Segurtasun eta erosotasun handiagoko lortzeko, zenbait jarrera gomendatuko dira zailtasun desberdinak gainditzeko orduan. Garrantzitsua da teknikarien aholkuak jarraitzea jarduera erosotasun handiagoarekin aurrera egin ahal izateko, konfiantza eta segurtasuna emanez .
- Gorabehera, istripu edo egoera arriskutsuren bat gertatu gero, parte hartzaileek lasai egon beharko dute eta teknikarien aginduak bete beharko dituzte uneoro, bakarrik jarduteko presarik gabe. Horrela kalte gehiago saihestuko ditugu eta egoeraren kontrol handiagoko izango da, gertakaria modu arrakastatsuegoko konpontzeko probabilitatea handituz.

### PARTE-HARTZAILEAK ERABILTZEN DITUZTEN ARRISKU ETA ARRISKUAK

- Gogoratu beharra dago jarduera hauek zailtasunak edo arriskuak ingurunearen eta jardueraren parte diren lekuetan egiten direla.
- Teknikarien eginkizuna arriskuak eta zailtasunak modu eraginkor, seguru, dinamiko eta, ahal bada, dibertigarrian kudeatzea da.
- Jarduera behar bezala egiten bada, nekez gertatuko dira gorabeherak eta/edo istripuak, nahiz eta ohartarazi behar dugun ere, dena ondo eginda ere, gorabehera edo istripu batzuk gerta daitezkeela, ezin baitago arriskua kudeatu. dauden jarduera guztiak.
- Lur naturalean edo kanpoan egiten diren jarduerak guztiak batzuetan guztiz kontrolatu ezin diren kanpoko faktoreen mende daude. (Ekaitz elektrikoak, uholdeak, harri-jausiak edo lur-jausiak edo bestelako fenomeno fisiko eta/edo meteorologikoak) jarduera orokorrean edo parte-hartzaileen segurtasunean eragina izan dezaketenak.
- Jauziak egiterakoan, bai Bungee Jumping jardueran, bai Arroiletan, teknikariak jauzia nola egin behar den azalduko dute, segurtasun parametroak, jarrera zuzena, exekuzio metodoa eta abar azalduz, azken ardurarekin. egiten duen parte-hartzailearen gainean erortzen den jauziaren exekuzio zuzena, teknikariak ezin baitute azken jauziaren exekuzio zuzena kontrolatu.
- Hori dela eta, ohartarazi behar dugu gure zerbitzuak kontratatzerakoan, parte-hartzaileek, baita jardueraren arriskua kudeatzeko ardura duten teknikariak ere, edozein motatako istripua jasan dezaketela, eta zauri arinak, ubeldurak, zartadurak, bihurdurak eta nahiz eta hezur haustura arin, larri edo oso larriren bat, pertsona bakoitzak bere gain hartu beharko ditu lesio horren ondorioak eta horren berreskuratzearen denbora.
- Ez da ohikoa, baina batzuetan, jardueretan zehar, lapurretak gertatu dira bai parte-hartzaileen ibilgailuetan, bai teknikarienean. Ondorio gehiagorik ez izateko, jarduerara "nahikoa" eta baliorik gabe joatea gomendatzen dugu.
- Horrelako objektuak badituzu, ibilgailuaren maletarrean gordetzea gomendatzen da, objektu baliotsurik bistan uztea saihestuz.
- Enpresa ez da lapurretaren eta horien ondorioen erantzule, ez baitago jasandako kalteen eta lapurtutako objektuen erantzule den aseguruirik.

	<b>BALDINTZA OROKORRAK</b>				
	KONTRATU BALDINTZA OROKORRAK ETA ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK				
	Kodea: IP 5.1.1	Edizioa: 14	Eguna: 2025-07-01	1. orrialdea PAGE 3	

#### BETE ETA ERRESPELATU BEHARREKO INGURUMEN IRIZPIDEAK

Gure jarduera gehienak gune naturaletan egiten dira, horietako asko babestuta, beraz, arau batzuk errespetatu behar ditugu:

- Inoiz ez ditugu utziko markatutako bideetatik edo gidariek markatutako igarobide-guneetatik.
- Birjina edo larre eremuak ez dira inbadituko. Zorrotz errespetatzea kobazuloetan eta ibaien oheetan.
- Arau orokor gisa, bide estuetan edo eremu irregularretan, bakarka ibiliko gara, paraleloan edo taldean egitea saihestuz.
- Animalia batekin topo egiten badugu, saihestuko dugu bertara hurbiltzea, traba egitea edo ukitzea.
- Erabat debekatuta dago jarduerak egiten diren lekuetan harriak edo makilak margotzea, botatzea.
- Sortzen diren zabor edo hondakinak bildu eta hondakin-poltsan sartuko dira.

#### ERANTZUKIZUN ZIBILAREN ASEGURUAK ETA OSASUN LAGUNTZAK

Inguru Abenturak bere jarduera guztietarako Erantzukizun Zibileko aseguruia kontratatu du LLO2020000478 poliza-zenbakia duen IBERIAN INSURANCE GROUP enpresarekin eta beste Osasun Laguntza-aseguru bat ZURICH SEGUROS enpresarekin 00000125569228 poliza-zenbakia duena.

Gure jardueretan ezbeharren bat gertatuz gero, kaltetutako pertsonak bi aseguruiek eskaintzen duten estaldura eska dezake, betiere baldintza hauek betetzen badira:

- Istripu edo gorabeheraren bat gertatuz gero, eraginpeko parte-hartzaileak berehala jakinarazi beharko die jarduerako teknikariei, leku berean dagoen ezbeharra ebaluatzeko eta, horrela, haren magnitudea zehaztu eta dagozkion erabaki edo neurriak hartzeko.
- Enpresak ikastaroan zehar edo jardueraren amaieran egindako jakinarazpenak soilik onartuko ditu izapidetzeko, gerora egindako jakinarazpenak baztertuz.
- Laguntza aseguruaren gehieneko estaldura bermatzeko, enpresak bezeroari jakinaraziko dio diruz lagundutako zein mediku zentrorra joan behar duen.
- Bezeroak zerrendan agertzen diren beste zentro mediko batera joan nahi badu, aseguru-estaldura dezente murriztuko da eta oso litekeena da bezeroak alde aurretik eskaintako arreta medikoaren kostuak ordaindu behar izatea, agian. enpresaren aseguru-etxeak geroago itzuliko ez duena.
- Zerbitzu publikoetan mediku-konsultetara edo errehabilitazio-saioetara joateko ezintasun fisikoa dela-eta joan-etorria eginez gero, kaltetutako pertsonak aurrez erabilitako zerbitzuen zenbatekoak ordaindu beharko ditu eta bidaiari edo zerbitzu bakoitzeko txartelak eta/edo fakturak eskatu beharko ditu. Behin alta medikua jasota, faktura guztiak aseguru-etxean aurkeztuko dira eta aurkeztutako gastuen guztizko zenbatekoa itzultzeari ekingo dio.

#### ORRIAK DAUDE BEZEROEN ESKURAGARRI .

Erreklamazio-orriak eskatzeko, bezeroak gure egoitzara joan beharko du, Ermua (Bizkaia) ezkerreko Zeharkale kalean 8 – 8. zenbakian.

Aurretik Bezeroaren Arretarako telefono zenbakira jarrita: 635 748 948 - Orduategia: astelehenetik ostiralera 10:00etatik 18:00etara – Larunbatetan: 10:00etatik 14:00etara.

#### ENPRESA ERREGISTROAREN DATUAK:

Inguru Abentura – CRG Guía de Barrancos, SL - IFZ: B-95.961.769 – Zeharkale 8 – 8º ezkerreko - Ermua 48.260 (Bizkaia) - Bizkaiko Merkataritza Erregistroa, 5863 liburukia, 100 folioa, BI-73.607 fitxa  
 Euskadiko Turismo Enpresen eta Jardueren Erregistroa (REATE), identifikazio zenbaki honekin: NBI00009.  
 Nafarroako Turismo Erregistroa: UETA0049.  
 Kantabriako Turismo Enpresen Erregistro Orokorra: G-102465.  
 Aragoiko Turismo Enpresen Erregistroan Inskribatutako Enpresa: 2022/124.

