

	CONDITIONS GÉNÉRALES			
	CONDITIONS GENERALES DE CONTRAT ET CARACTERISTIQUES DU SERVICE			
	Code : IP 5.1.1	Édition : 14	Date : 01-07-2025	

CONDITIONS GENERALES D'ACTIVITES

- Ce document est obligatoire et sera envoyé avec la fiche technique de l'activité à réaliser .
- On considère que le contractant accepte ces conditions une fois le paiement de la réservation effectué, le paiement intégral de l'activité et/ou au début de l'activité contractée .

CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT

- **TOUTES** les activités nécessitent l'existence d'un **GROUPE MINIMUM** de participants pour bénéficier des Tarifs Généraux et pouvoir garantir la réalisation de l'activité à la date souhaitée. Sauf accord préalable, LES GROUPE NE SERONT **PAS EXCLUSIFS** et d'autres participants externes pourront rejoindre le groupe sans préavis .
- Si le client ne répond pas au groupe minimum établi, nous proposons ces 2 options :
 - Louez un service personnalisé à un coût plus élevé, garantissant l'activité au jour et à l'heure souhaités. Dans ce cas, l'entreprise confirmera dans les **72 heures** la disponibilité de la date et de l'activité à contracter, et devra effectuer le paiement de la réservation pour concrétiser la réservation, en maintenant les Conditions Générales de Vente et d'Annulation.
 - Respectez les dates préalablement programmées ou essayez de former un groupe minimum pour l'activité au jour et à l'heure souhaités, l'activité n'étant garantie qu'après avoir atteint un groupe minimum.
- Si le client souhaite réserver une date spécifique pour un groupe **qui répond au** groupe minimum établi, l'entreprise confirmera dans un délai maximum de **72 heures** la disponibilité de la date et de l'activité à contracter ou les prochaines dates disponibles.
- **La RÉSERVATION ne se concrétisera pas et la date et l'activité souhaitées ne seront pas garanties tant qu'au moins 25% du coût total de l'activité ne sera pas payé .**
- **Le PAIEMENT INTÉGRAL** de l'activité doit être effectué **72 heures** avant le début de l'activité souscrite. Si l'activité est contractée moins de 72 heures après son achèvement, le montant total doit être payé avant de réaliser l'activité.
- LES PAIEMENTS **seront** effectués par **VIREMENT BANCAIRE** à Inguru Abentura – CRG Guía de Barrancos, SLu, au numéro de compte LABORAL KUTXA ES38 30 35 0048 62 0480074360 ou via les différents modes de paiement proposés sur le site Internet (www.inguruabentura.com).
- Pour confirmer le paiement, il est indispensable d'envoyer une preuve du virement bancaire effectué par email.
- Le jour de l'activité, les paiements en espèces ne sont pas acceptés sauf accord préalable avec le coordinateur de l'activité de l'entreprise, auquel cas ils seront effectués à la fin de l'activité.

POLITIQUE GÉNÉRALE D'ANNULATION ET/OU D'ANNULATION OU DE MODIFICATION DU SERVICE

- LES COMMUNICATIONS d' **ANNULATIONS, REPORTS** et /ou **ANNULATIONS** seront toujours effectuées par **EMAIL** , afin que lesdites communications soient enregistrées.
- Les annulations de services souscrits, y compris celles effectuées via le site Internet www.inguruabentura.com par les clients, demandées dans les 30 jours calendaires suivant la souscription, seront intégralement remboursées, en déduisant 10 % des frais d'annulation. De même, les chèques cadeaux achetés via ce site seront soumis à ces conditions d'annulation, et ne seront pas remboursables une fois 30 jours écoulés à compter de leur acquisition. Les chèques cadeaux sont valables un an à compter de la date d'achat.
- Les annulations de services contractés via des Partenaires ou des Plateformes Web marketing seront gérées directement par le biais de ces sociétés. Les remboursements ne seront effectués que pour les activités et/ou bons échangés dans les 30 premiers jours, auquel cas le montant perçu par l'entreprise sera remboursé, hors commissions appliquées par des tiers, et en déduisant 10% pour frais de gestion.
- Une fois la **RÉSERVATION formalisée** , si l'activité **est ANNULÉE** par les clients, le remboursement sera effectué uniquement dans les 30 premiers jours suivant la souscription selon les conditions suivantes :
 - En cas d' **annulation** de l'activité avant **72 heures** avant la réalisation de l'activité, l'entreprise restituera **100% du** montant total payé, en déduisant 10% du montant pour frais de gestion.
 - Si l' **annulation** est effectuée entre **72 heures et 24 heures** avant la réalisation de l'activité contractée, 50 % du montant payé sera remboursé.
 - En cas d' **annulation de** l'activité dans les **24 heures** précédant son achèvement ou de **NON-PRESENTATION** au lieu, à la date et à l'heure convenus de l'un des participants ou de l'ensemble du groupe, le montant payé par les participants absents ou absents **NE SERAIT PAS RESTITUÉ**. tout le groupe.
 - En cas d' **annulation** , la société conseillera toujours au client de **REPORTER** l'activité à une nouvelle date, à condition que ce report soit effectué **AVANT 72 heures** avant l'activité et n'affecte pas le groupe minimum établi pour cette activité, ce le report n'entraînera aucun supplément.
- **En aucun cas, le montant** de l'activité ne sera remboursé lorsqu'elle est **SUSPENDU** par la personne responsable de la promotion de l'activité, en raison de causes météorologiques survenues pendant l'activité et non prévues auparavant, ou lorsqu'on constate que les participants présentaient des symptômes évidents de sous-activité. les effets de l'alcool ou de tout autre type de stupéfiant ou pour d'autres raisons justifiées que le technicien d'activité considère.
- Les chèques cadeaux et/ou les activités contractées ne peuvent être remplacés par une autre activité autre que celle contractée. Cependant, la sous-traitance de l'activité n'est pas nominale et la prime ou l'activité peut être réalisée par une autre personne après en avoir informé l'entreprise.

SUSPENSION OU REPORT POUR CAUSES METEOROLOGIQUES

- Parce que ces activités sont soumises à des causes indépendantes de la volonté de l'entreprise, telles que les conditions météorologiques, les inondations, etc., nous nous réservons le droit de reporter ou de remplacer l'activité contractée **AVANT 24 heures** après le début de l'activité, par une autre date ou activité. d'un niveau similaire ou même supérieur, convenu et convenu avec le client.
- Dans le cas où la **météo** ou l'état de l'activité est **imprévisible** dans les 24 heures précédant l'activité et il est convenu avec le client de reporter la décision finale au jour même de l'activité, au cas où le technicien déciderait qu'il est il n'est pas possible de réaliser l'activité contractée et un changement est proposé pour une activité similaire, si le client n'accepte pas ledit changement, le montant de l'activité ne sera pas remboursé.
- À tout moment, l' **entreprise** (technicien et/ou coordonnateur de l'activité) sera **responsable de décider** si l' **activité** est réalisée ou non, en fonction des **conditions météorologiques** du jour. Et si le **client** décide de **ne pas faire** l'activité parce qu'il estime que les **conditions météorologiques** ne sont pas les plus appropriées, le montant de l'activité ne sera pas remboursé.

CONDITIONS ET OBLIGATIONS PENDANT LA CONTRACTATION DU SERVICE

- Le client est tenu de signaler le niveau physique et technique de tous les participants qui assisteront à l'activité avec lui, afin d'adapter l'activité aux capacités générales du groupe.
- En aucun cas vous ne devez mentir ou exagérer sur le niveau physique et/ou technique des participants, afin de prétendre à des niveaux supérieurs.
- Le client du service est tenu d'informer l'entreprise des éventuelles maladies, blessures, médicaments à transporter, limitations ou déficiences physiques ou psychologiques de toutes les personnes participantes qui l'accompagneront.
- Lors de la souscription d'un service pour un groupe de mineurs, le contractant sera responsable de ces mineurs.
- Tous les participants mineurs doivent fournir une preuve d'autorisation parentale signée par leur mère, père, tuteur ou adulte responsable.
- Le client est tenu d'informer le reste des participants qui vont réaliser l'activité de tous les aspects techniques de l'activité, ainsi que des conditions décrites ici, avant le début de l'activité, en signant le Contrat d'Activité par le client. et les personnes participantes.
- Même si un client a contracté une activité avec le groupe minimum nécessaire pour réaliser l'activité, l'activité ne peut pas être réalisée exclusivement avec ledit groupe, l'entreprise peut donc ajouter d'autres participants externes au groupe sans préavis.
- Si le client souhaite que son activité soit exclusive, cela doit être convenu au moment de la souscription et une augmentation du prix total final de l'activité pourra être demandée, qui sera définie au moment et pourra varier de temps en temps. en fonction des circonstances spécifiées du groupe, de la date, de l'activité, du nombre de participants, du nombre de techniciens et d'autres détails spécifiques.

CONDITIONS ET OBLIGATIONS AVANT ET PENDANT LE DÉVELOPPEMENT DE L'ACTIVITÉ

- Pour la sécurité du groupe, si le responsable technique constate qu'un participant est sous l'influence de substances alcooliques ou narcotiques qui limitent ses facultés physiques ou mentales, il aura le pouvoir d'annuler l'activité ou de l'en expulser sans autre justification. ou un raisonnement.
- De même, dans le cas où le Technicien de l'activité constate que les participants n'ont pas le niveau technique ou physique nécessaire à la bonne exécution de l'activité contractée, il pourra décider de remplacer l'activité par une autre plus appropriée chez lui. niveau voire l'annulation totale de l'activité.
- Avant de commencer l'activité, il sera rappelé aux participants en quoi consiste l'activité à réaliser, en mettant un accent particulier sur les risques auxquels ils sont exposés lors du déroulement de l'activité et les règles de sécurité à suivre pendant l'activité.
- Si, après ces explications, l'un des participants décide de ne pas réaliser l'activité, le coût de l'activité contractée ne lui sera pas payé.
- Toutes les personnes participantes ou, à défaut, les personnes responsables des mineurs, signeront un document reconnaissant qu'on leur a expliqué en quoi consiste l'activité qu'elles vont exercer et qu'elles sont conscientes des risques auxquels elles sont exposées. l'exécuter.
- Les participants respecteront les règles et tiendront compte des instructions des techniciens en tout temps et pourront être exclus de l'activité s'ils ne le font pas.
- Tous les participants s'adresseront aux techniciens et au reste des participants avec respect et politesse, en évitant les confrontations et en promouvant une attitude civile et de camaraderie tout au long de l'activité.
- Une fois le matériel spécifique placé et vérifié, personne ne pourra l'enlever ni modifier son réglage. Si cela vous gêne, vous devez en aviser le guide afin qu'il puisse le vérifier et l'ajuster correctement.
- Les participants doivent faire bon usage du matériel et des équipements spécifiques fournis par l'entreprise et les restituer dans le même état dans lequel ils ont été fournis.
- Jusqu'à ce que le contraire soit signalé, les techniciens ne peuvent être dépassés ou dépassés au cours de l'activité, et notamment dans les difficultés et/ou points de conflit ou de risque, en maintenant et en respectant les lignes directrices fixées par les techniciens dans chaque domaine ou difficulté à surmonter.
- Il est strictement interdit de se pencher sur les rebords ou de rester à proximité de la réception des descentes en rappel, des sauts, des tyroliennes ou des zones exposées aux chutes de pierres ou aux chutes à différents niveaux, de cette manière nous éviterons les chutes et les coups inattendus, ainsi que les éventuels impacts dus aux chutes d'objets ou de pierres.
- Aucun participant ne pourra quitter le groupe sans consulter les techniciens et si un participant constate que quelqu'un part sans avertir les techniciens, il devra en aviser ces personnes immédiatement.
- Pour plus de sécurité et de confort, certaines postures seront recommandées pour surmonter les différentes difficultés. Il est important de suivre les conseils des techniciens pour pouvoir avancer et profiter de l'activité avec plus de confort, en leur apportant confiance et sécurité. .
- En cas d'incident, d'accident ou de situation dangereuse, les participants doivent rester calmes et suivre les ordres des techniciens à tout moment, sans se précipiter pour agir seuls. De cette façon, nous éviterons des dommages supplémentaires et nous aurons un meilleur contrôle de la situation, augmentant ainsi la probabilité que l'incident soit résolu avec plus de succès.

RISQUES ET DANGERS AUXQUELS LES PARTICIPANTS SONT EXPOSÉS

- Il est important de rappeler que ces activités sont réalisées dans des lieux où des difficultés ou des dangers font partie de l'environnement et de l'activité.
- Le rôle des techniciens est de gérer les risques et les difficultés de manière efficace, sécuritaire, dynamique et si possible ludique.
- Si l'activité est réalisée correctement, il est peu probable que des incidents et/ou des accidents se produisent, même s'il faut également avertir que même si tout est fait correctement, certains incidents ou accidents peuvent survenir, car il n'est pas possible de gérer le risque de toutes les activités.
- Toutes les activités qui se déroulent en terrain naturel ou en extérieur sont exposées à des facteurs externes qui ne peuvent parfois pas être entièrement contrôlés. (Orages électriques, inondations, chutes de pierres ou glissements de terrain ou autres phénomènes physiques et/ou météorologiques) pouvant affecter l'activité en général ou la sécurité des participants.
- Lors de l'exécution des sauts, aussi bien dans l'activité Saut à l'élastique que dans le Canyoning, les techniciens expliqueront comment le saut doit être effectué, en expliquant les paramètres de sécurité, la posture correcte, la méthode d'exécution, etc., avec la responsabilité finale de l'exécution correcte du saut incombe au participant qui l'exécute, puisque les techniciens ne peuvent pas contrôler l'exécution correcte du saut final.
- Par conséquent, nous devons avertir que lors de l'embauche de nos services, les participants, ainsi que les techniciens chargés de gérer les risques de l'activité, sont exposés à tout type d'accident et peuvent subir des blessures mineures, des contusions, des foulures, des entorses et des entorses. même une fracture osseuse mineure, grave ou très grave, chacun devant assumer les conséquences de ladite blessure et le temps de guérison de celle-ci.
- Ce n'est pas courant, mais il arrive parfois, au cours des activités, que des vols se produisent aussi bien dans les véhicules des participants que dans ceux des techniciens. Pour éviter d'autres conséquences, nous vous recommandons de vous rendre à l'activité avec « juste ce qu'il faut » et sans objets de valeur.
- Si vous possédez de tels objets, il est recommandé de les ranger dans le coffre du véhicule, en évitant de laisser en vue des objets de valeur.
- L'entreprise n'est pas responsable des vols et de leurs conséquences, puisqu'il n'existe aucune assurance responsable des dommages subis et des objets volés.

CRITÈRES ENVIRONNEMENTAUX À SUIVRE ET À RESPECTER

La plupart de nos activités se déroulent dans des espaces naturels, pour beaucoup protégés, nous devons donc respecter certaines règles :

- A aucun moment nous ne quitterons les sentiers balisés ni les zones de passage balisées par le guide.
- Les zones vierges ou prairies ne seront pas envahies. Le respecter strictement dans les grottes et les lits des rivières.
- En règle générale, sur des sentiers étroits ou des zones irrégulières, nous marcherons en file indienne, en évitant de le faire en parallèle ou en groupe.
- Si nous rencontrons un animal, nous éviterons de nous en approcher, de le déranger ou de le toucher.
- Il est strictement interdit de peindre, de jeter des pierres ou des bâtons dans les zones où se déroulent les activités.
- Tous les déchets ou déchets générés seront collectés et placés dans le sac poubelle.

ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE ET ASSISTANCE SANTÉ

Inguru Abentura a souscrit une assurance Responsabilité Civile pour toutes ses activités auprès de la société IBERIAN INSURANCE GROUP avec le numéro de police LLO2020000478 et une autre assurance Assistance Maladie auprès de la société ZURICH SEGUROS avec le numéro de police 00000125569228.

En cas d'incident dans nos activités, la personne concernée peut demander les couvertures offertes par les deux assurances à condition que les conditions suivantes soient remplies :

- En cas d'accident ou d'incident, le participant concerné doit aviser immédiatement les techniciens de l'activité pour évaluer l'accident sur place et ainsi pouvoir en déterminer l'ampleur et prendre les décisions ou mesures appropriées.
- L'entreprise n'acceptera pour traitement que les notifications effectuées pendant le cours ou à la fin de l'activité, en rejetant les notifications effectuées ultérieurement.
- Afin de garantir une couverture maximale de l'assurance assistance, la compagnie indiquera au client vers quel centre médical subventionné il doit se rendre.
- Si le client souhaite se rendre dans un autre centre médical autre que ceux figurant sur la liste, la couverture d'assurance sera considérablement réduite et il est même très probable que le client doive payer à l'avance les frais des soins médicaux proposés, peut-être ne sera pas remboursé ultérieurement par la compagnie d'assurance de l'entreprise.
- En cas de déplacement pour incapacité physique dans les services publics pour assister à des consultations médicales ou à des séances de rééducation, la personne concernée doit payer à l'avance les montants des prestations utilisées et demander des billets et/ou des factures pour chaque déplacement ou prestation. Une fois la décharge médicale reçue, toutes les factures seront présentées à la compagnie d'assurance et celle-ci procédera au remboursement du montant total des dépenses présentées.

IL EXISTE DES FICHES DE RÉCLAMATION À LA DISPOSITION DES CLIENTS.

Pour demander les formulaires de réclamation, le client devra se rendre à notre siège social, situé Calle Zeharkale 8 – 8° à gauche Ermua (Bizkaia).

En contactant au préalable le numéro de téléphone du Service Client : 635 748 948 - Horaires : du lundi au vendredi de 10h00 à 18h00 – Samedi : de 10h00 à 14h00

DONNÉES D'ENREGISTREMENT DE L'ENTREPRISE :

Inguru Abentura – CRG Guía de Barrancos, SL - NIF : B-95.961.769 – Zeharkale 8 – 8° gauche – Ermua 48.260 (Bizkaia) - Registre du Commerce de Bizkaia, Volume 5863, Folio 100, Feuille BI-73.607

Registre des Entreprises et Activités Touristiques d'Euskadi (REATE) avec le numéro d'identification suivant: NBI00009.

Registre du Tourisme de Navarre : UETA0049.

Registre général des entreprises touristiques de Cantabrie : G-102465.

Entreprise inscrite au Registre des Entreprises Touristiques d'Aragon : Exp.

