



| | | | | |
|--|--|--------------------|--------------------------|--|
|  | CONDICIONES GENERALES | | |  |
| | CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO | | | |
| | Código: IP 5.1.1 | Edición: 14 | Fecha: 07-01-2025 | |

CONDICIONES GENERALES DE LAS ACTIVIDADES

- Este documento es de obligado cumplimiento y se enviará junto a la ficha técnica de la actividad a realizar.
- Se considera que la persona contratante acepta 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 de un **GRUPO MÍNIMO** de participantes para acogerse a las Tarifas Generales y poder garantizar la realización de la actividad en la fecha deseada. Salvo que se haya acordado previamente, los **GRUPOS NO** serán **EXCLUSIVOS**, pudiendo adherirse al grupo otras personas participantes externas sin previo aviso.
- Si el cliente no cumple con el grupo mínimo establecido, le ofrecemos estas 2 opciones:
 - Contratar un servicio personalizado con un coste superior, garantizando la actividad el día y la hora deseada. En este caso, la empresa confirmará en **72 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.
 - Acogerse a las fechas programadas previamente o intentar formar un grupo mínimo para la actividad el día y la hora deseada, no garantizándose la actividad hasta que se complete un grupo mínimo.
- 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 un máximo de **72 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 al menos el **25% del coste total de la actividad**.
- El **PAGO INTEGRO** de la actividad, se deberá de realizar **72 horas** antes del comienzo de la actividad contratada. Si la actividad se contrata con menos de 72 horas de su realización, se deberá de abonar el importe íntegro antes de realizar la actividad.
- Los **PAGOS** se realizará por **TRANSFERENCIA BANCARIA** a Inguru Abentura – CRG Guía de Barrancos, S.L.u., en el número de cuenta de LABORAL KUTXA E538 3035 0048 62 0480074360 o a través de los diferentes métodos de pago facilitados en la página web (www.inguruabentura.com).
- Para la confirmación del pago, es imprescindible enviar por email el justificante de la transferencia bancaria efectuada.
- En el día de la actividad, no se admiten pagos con dinero en metálico a no ser que se haya pactado previamente con el coordinador de actividades de la empresa, en cuyo caso se realizará al finalizar la actividad.

POLÍTICA GENERALES DE CANCELACIÓN Y/O ANULACIÓN O CAMBIO DEL SERVICIO

- Las **COMUNICACIONES** de **ANULACIONES, APLAZAMIENTOS** y/o **CANCELACIONES** se realizarán siempre por **EMAIL**, para que quede constancia de dichas comunicaciones.
- Las cancelaciones de los servicios contratados, incluyendo las realizadas a través de la página web www.inguruabentura.com por parte de los clientes, solicitadas dentro de los 30 días naturales desde la contratación, serán reembolsadas íntegramente, descontando un 10% en concepto de costes de cancelación. Asimismo, los bonos regalo adquiridos a través de esta página web estarán sujetos a estas condiciones de cancelación, no siendo reembolsables una vez transcurridos los 30 días desde su adquisición. Los bonos regalo tienen un año de validez a partir de la fecha de compra.
- Las cancelaciones de los servicios contratados mediante Partners o Plataformas Web comercializadoras se gestionarán directamente a través de dichas empresas. Los reembolsos solo se efectuarán para actividades y/o bonos canjeados dentro de los primeros 30 días, en cuyo caso se reembolsará el importe percibido por la empresa, excluyendo las comisiones aplicadas por terceros, y descontando un 10% por gastos de gestión.
- Una vez formalizada la **RESERVA**, en caso de **ANULAR** la actividad por parte de los clientes, la devolución se realizará únicamente dentro de los primeros 30 días de contratación atendiendo a las siguientes condiciones:
 - En caso de **Anulación** de la actividad antes de las **72 horas** previas a la realización de la actividad, la empresa devolverá el **100% del importe** de la cantidad total abonada descontando un 10% del importe en concepto de gastos de gestión.
 - Si la **Anulación** se efectúa entre **las 72 horas y las 24 horas** previas a la realización de la actividad contratada, se reembolsará el 50% del importe abonado.
 - 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 las personas participantes o todo del grupo, **NO SE DEVOLVERÁ** la cantidad abonada por las personas participantes ausentes o por el total del grupo.
 - Ante una **Anulación**, la empresa siempre aconsejará al cliente **APLAZAR** la actividad a una nueva fecha, siempre que este aplazamiento se efectúe **ANTES** las **72 horas** previas a la realización de la actividad y no afecte al grupo mínimo establecido para esa actividad, este aplazamiento no tendrá recargo alguno.
- **En ningún caso, se devolverá el importe** de la actividad cuando sea **SUSPENDIDA** por la persona responsable en dinamizar la actividad, por causas meteorológicas acaecidas durante la actividad y no previstas con anterioridad, o al advertir que las personas participantes tuviesen claros síntomas de estar bajo los efectos del alcohol o algún otro tipo de estupefaciente o por otros motivos justificados que el técnico/a de la actividad considere.
- Los bonos regalo y/o actividades contratadas no podrán ser reemplazadas por otra actividad diferente a la contratada. Sin embargo, la contratación de la actividad no es nominal, y el bono o actividad puede ser realizada por otra persona previa comunicación a la empresa.

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 **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 que 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 de la actividad.
- En todo momento, la **empresa** (técnico y/o coordinador de actividades) será la **responsable de decidir** si la **actividad** se realiza o no, 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 importe de la actividad.

| | | | | |
|--|--|--------------------|--------------------------|--|
|  | CONDICIONES GENERALES | | |  |
| | CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO | | | |
| | Código: IP 5.1.1 | Edición: 14 | Fecha: 07-01-2025 | |

CONDICIONES Y OBLIGACIONES DURANTE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO



- El cliente está obligado a informar del nivel físico y técnico de todas las personas 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 las personas participantes, para poder optar a niveles superiores.
- El cliente del servicio está obligado a informar a la empresa de las posibles enfermedades, lesiones, medicamentos a portear, limitaciones o deficiencias físicas o psicológicas de todas las personas 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.
- Todas las personas participantes menores de edad deberán acreditar un permiso parental firmado por su madre, padre, tutor/a o adulto 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 las personas participantes que van a realizar la actividad antes del inicio de la misma, firmando el Contrato de actividad por el cliente y las personas participantes.
- A pesar de que un cliente haya contratado una actividad con el grupo mínimo necesario para la realización de la actividad, la actividad puede que no se realice 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, se deberá de pactar en el momento de la contratación y es posible que se solicite un incremento en el precio total final de la actividad, que se definirá en su momento y podrá variar en función de las circunstancias especificadas del grupo, fecha, actividad, número de participantes, número de técnicos y otros detalles concretos.

CONDICIONES Y OBLIGACIONES ANTES Y DURANTE EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

- Por la seguridad del grupo, si la persona técnica 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/la Técnico/a de la actividad advierta que las personas 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 las personas participantes en qué 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 alguna de las personas participantes decide no realizar la actividad, no se le abonará el coste de la actividad contratada.
- Todas las personas participantes o en su defecto las personas responsables de los/as menores de edad, firmarán un documento admitiendo que se le ha explicado en qué consiste la actividad que van a realizar y que son conscientes de los riesgos a los que están expuestos al realizarla.
- Las personas participantes respetarán las normas y atenderán las indicaciones de los/as técnicos/as en todo momento, pudiendo quedar excluidos de la actividad en caso de no hacerlo.
- Todas las personas participantes se dirigirán con respeto y educación hacia los/as técnicos/as y hacia el resto de las personas 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.
- Las personas 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 los/as técnicos/as durante la actividad, y en especial en las dificultades y/o puntos conflictivos o de riesgo, manteniendo y respetando las pautas marcadas por los/as técnicos/as 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 los/as técnicos/as y si algún participante observa que alguien se aleja sin avisar a los/as técnicos/as, deberá avisarles a estas personas 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 los/as técnicos/as 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, las personas participantes deberán mantener la calma y seguir las órdenes de los/as técnicos/as en todo momento, sin precipitarse a actuar por sí solos/as. 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 LAS PERSONAS 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 los/as técnicos/as 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 las personas participantes.
- A la hora de realizar los saltos, tanto en la actividad de Puenting como en el Descenso de barrancos, los/as técnicos/as 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 los/as técnicos/as no pueden controlar la correcta ejecución del salto final.
- Por lo tanto, debemos de advertir que a la hora de contratar nuestros servicios las personas participantes al igual que los/as técnicos/as encargados 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 las personas participantes como en el de los/as técnicos/as. 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.

| | | | | |
|--|--|--------------------|--------------------------|--|
|  | CONDICIONES GENERALES | | |  |
| | CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO | | | |
| | Código: IP 5.1.1 | Edición: 14 | Fecha: 07-01-2025 | |

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 realizar pintadas, 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 IBERIAN INSURANCE GROUP con el nº de póliza LLO2020000478 y otro seguro de Asistencia Sanitaria con la compañía ZURICH SEGUROS con el nº de póliza 00000125569228.

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, la persona participante afectada deberá avisar inmediatamente a los/as técnicos/as 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 trascurso o al final de la actividad, rechazando las notificaciones que se realicen posteriormente.
- Para garantizar la máxima cobertura del seguro de asistencia, la empresa comunicará al cliente a qué centro médico concertado debe acudir.
- 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, la persona afectada 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 el alta médica se presentarán todas las facturas a la compañía de seguros y ésta procederá a reembolsar el importe total de los gastos presentados.

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
 Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi (REATE) con el siguiente número de identificación: NBI00009.
 Registro de Turismo de Navarra: UETA0049.
 Registro General de Empresas Turísticas de Cantabria: G-102465.
 Empresa Registrada en el Registro de Empresas de Turismo de Aragón: Exp. 2022/124.

