



Trekultura... la saviesa dels camins !

Itineraris de Natura i Història - Rutes de Muntanya - Activitats en el Medi Natural

CONDICIONS GENERALS

Excursions i viatges TREKULTURA

SUMARI:

Tema:	Pàgina:
1. RESERVES I PAGAMENTS	3
1.1 RESERVES I PAGAMENTS EXCURSIONS	3
1.2 RESERVES I PAGAMENTS VIATGES	11
1.3 ACTIVITATS DE PAGAMENT NO INCLOSES EN EL PREU	20
2. DOCUMENTACIÓ IDENTIFICACIÓ PERSONAL	21
3. TELEFONIA MÒBIL	21
4. CANVI DE MONEDA i PAGAMENTS DURANT LES EXCURSIONS i VIATGES	22
5. ALLOTJAMENT	23
6. PÍCNICS A L'AIRE LLIURE / ÀPATS COL·LECTIUS	24
7. MITJANS DE TRANSPORT	25
8. IDIOMA	30
9. ASSEGURANCES	30
10. MESURES SEGURETAT COVID19	32
11. FOTOGRAFIES D'EXCURSIONS i VIATGES - DRETS D'IMATGE	33
12. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD i PROTECCIÓ DE DADES	34
13. DRET D'ADMISSIÓ	34
14. ADVERTIMENTS	35
15. ATENCIÓ CLIENTS	35
16. ORGANITZACIÓ TÈCNICA DELS VIATGES COMBINATS	36

Aquest document és un recull d'indicacions i recomanacions que cal llegir abans de inscriure's a qualsevol excursió o viatge organitzat per Trekultura.

Cal tenir present que en formalitzar la reserva d'una excursió o viatge organitzat per Trekultura s'està acceptant la normativa i indicacions existents en els documents indicats tot seguit:

- el Programa Detallat de l'excursió o viatge
- la Guia d'Activitats Físiques i Esportives en el Medi Natural
- les Condicions Generals de Trekultura.

1.RESERVES I PAGAMENTS

1.1 RESERVES I PAGAMENTS EXCURSIONS

- **Excursió:** sortida d'una durada màxima de 24 hores que no contempla cap pernoctació programada.
- **Procediment de la formalització de reserva.** Cal que reserves la teva plaça tot fent servir **una** de les **2 opcions** següents:
 - **Opció 1 (mètode oficial):** omple el **formulari** que trobaràs al final del programa detallat de l'excursió publicat a www.trekultura.com, i segueix tots els passos indicats en el sistema de reserves i pagaments implementat en el nostre web (únicament habilitat per a les reserves i pagaments d'excursions).

En general, el procediment de formalització de reserva es resumeix en **3 passos** fonamentals:

1. Has d'omplir tots els camps obligatoris del **FORMULARI DE RESERVA** d'almenys 1 activitat, i seguidament clicar el botó d' **AFEGIR A LA CISTELLA DE RESERVES**.
2. Quan aparegui en pantalla la **CISTELLA DE RESERVES** podràs veure-hi totes les activitats que hagi reservat. Després de comprovar que totes les dades que has introduït en són correctes hauràs de clicar el botó **VÉS AL PAGAMENT**.
3. En el pas de **FINALITZA LA TEVA RESERVA** hauràs d'introduir-hi les dades de la targeta bancària a través de la qual efectuaràs el pagament de la reserva. Un cop comprovades les dades introduïdes podrà clicar el botó **FINALITZA LA RESERVA**, i en breus minuts rebràs per correu electrònic la **Confirmació de Pagament** en qualitat de **Reserva Oficial** de les activitats i nombre de places sol·licitades.

Important:

- La reserva d'una activitat tan sols restarà formalitzada amb el pagament de la totalitat de l'import corresponent.
- En qualsevol del passos podràs anul·lar el procediment de reserva.
- Un cop realitzat el pagament s'aplicarà la política d'anul·lació indicada en les Condicions Generals de Trekultura.
- Trekultura entén que totes les dades introduïdes durant el procediment de reserva són certes i, per tant, no es responsabilitzarà de les errades ni de la mala praxis dels usuaris.
- En les reserves de 2 o més places únicament se n'enviarà la Confirmació de Pagament (Reserva Oficial) a l'adreça electrònica de contacte indicada en el Formulari de Reserva.

- Si no has rebut l'email amb la Confirmació de Pagament (Reserva Oficial) un cop transcorreguts uns 15 min després d'haver efectuat el pagament de la reserva, comprova si es troba a la safata de correu brossa o spam.
- Un cop hakis confirmat que no has rebut l'email amb la Confirmació de Pagament (Reserva Oficial), preguem ens ho fessis saber mitjançant una trucada o un missatge de Whatsapp al 606505105, i mirarem de solucionar-ne el problema.
- Trekultura considera que totes les persones incloses en una reserva estan acceptant les indicacions existents en les **Condicions Generals**, en la **Guia d'Activitats Físiques i Esportives en el Medi Natural** i en els **programes detallats** corresponents a les activitats reservades, que trobaràs al nostre web oficial www.trekultura.com

A continuació se'n detallen cadascú dels passos:

1r PAS: FORMULARI RESERVA ACTIVITAT Aquest primera fase del procediment de reserva podràs triar totes aquelles activitats que vols ficar dins la cistella de reserves. Un procés per al què hauràs d'introduir les teves dades de contacte:

- Com a **titular de la reserva** hauràs d'**omplir els camps obligatoris** indicats amb (*)
- L'**adreça electrònica de contacte** és necessària per poder enviar-te la **confirmació de pagament** en qualitat de **reserva oficial**.
- El teu **mòbil de contacte** ens permetrà comunicar-te amb immediatesa els avisos i incidències relacionades amb les activitats que desitges reservar.
- Recorda introduir-hi el teu **nom i cognoms oficials**, és a dir, tal com figuren al teu DNI.
- En cas que **2 o més places**, hauràs d'indicar en el camp **missatge** el noms i cognoms oficials d'aquelles **altres persones incloses en la reserva**.
- Revisa totes les dades introduïdes abans d'afegir la reserva a la Cistella de Reserves.
- Si estàs d'acord amb totes les dades introduïdes clica el botó **AFEGIR A LA CISTELLA DE RESERVES**.

2n PAS: CISTELLA DE RESERVES En aquesta part del procediment podràs comprovar el llistat d'activitats que has reservat.

- Si desitges fer-ne alguna reserva més, ves al Formulari de Reserva de l'activitat en qüestió i repeteix el mateix procés.
- Si desitges anul·lar alguna de les reserves, tan sols has d'eliminar-la de la cistella de reserves tot clicant la **X** que té associada.
- Si desitges modificar/corregir alguna de les reserves, elimina-la primerament de la cistella de reserves tot clicant la **X** que té associada i seguidament omple novament el corresponent Formulari de Reserva.
- Revisa totes les dades introduïdes abans d'anar al pagament.
- Si estàs d'acord amb totes les dades introduïdes clica el botó **VÉS AL PAGAMENT**.

3r PAS: FINALITZACIÓ DE LA RESERVA En aquesta fase final del procediment de reserva hauràs de facilitar les dades de la targeta que has triat per fer-ne el pagament de la suma dels imports de les activitats reservades.

- No oblidis **omplir els camps obligatoris** indicats amb (*)
- Si desitges fer-ne alguna reserva més, ves al formulari de la reserva de l'activitat en qüestió i repeteix el mateix procés.
- Si desitges corregir alguna de les reserves efectuades i/o les dades bancaries introduïdes, fes-ho sobre el mateix formulari.
- Revisa totes les dades introduïdes abans de finalitzar la reserva.
- Si està d'acord amb totes les dades introduïdes clica **FINALITZA LA RESERVA**, i com a titular de la reserva rebràs per correu electrònic la **confirmació de pagament** en qualitat de **reserva oficial** de la reserva efectuada.

Pagaments erronis i altres incidències en el procediment de reserva / pagament:

- Trekultura considerarà que la reserva d'una excursió, realitzada a través del mètode oficial (opció 1), restarà plenament formalitzada a partir del moment que la persona interessada n'hagi fet efectiu el pagament i Trekultura li hagi enviat via email la corresponent confirmació de pagament (reserva oficial).
 - Si per qualsevol circumstància la persona en qüestió no en rebés de manera immediata la confirmació de pagament (reserva oficial), o bé sospités que n'ha fet el pagament de manera errònia o no desitjada, ho hauria de comunicar a Trekultura immediatament després que l'operació de reserva i pagament s'hagi completat, i fins les 18h del dia previ a la data de realització de l'excursió.
 - Les notificacions de pagaments erronis o no desitjat que s'efectuïn dins dels terminis indicats tindran dret al reemborsament o devolució parcial de l'import abonat, llevat d'una part que restarà per cobrir les despeses de gestió generades més un percentatge equivalent a la retenció fiscal vigent. L'altra opció seria conservar la totalitat de l'import com a dipòsit per reutilitzar-lo en el pagament d'una altra activitat organitzada per Trekultura.
 - No s'acceptarà cap tipus de reclamació ni reemborsaments / devolucions d'aquelles incidències o pagaments erronis o no desitjats que es notifiquin fora dels terminis indicats.
- **Opció 2** (únicament en cas que l'opció 1 es trobi desactivada o inhabilitada). Passos:
1. Envia un correu electrònic a info@trekultura.com tot indicant-hi les dades següents:
 - **Codi excursió**
 - **Nombre de places** sol·licitades (incloses en la reserva i que es pagaran conjuntament)
 - **Nom i cognoms** (tal i com estan indicats al DNI o PASSAPORT) de cadascuna de les persones incloses en la reserva.
 - **Adreça electrònica** de contacte.
 - **Número de mòbil** de contacte.

- **Important:** NO s'admeten reserves a través de trucades telefòniques, missatges SMS o Whatsapp, ni cap altra mètode diferent als indicats en les opcions 1 i 2.
- 2. Espera la **confirmació de disponibilitat** de plaça que t'enviarem des d' info@trekultura.com
- 3. Disposaràs d'un termini de **24h hores** per efectuar-ne el **pagament** a partir de la hora/data d'emissió de la confirmació de disponibilitat, i que haurà de ser **immediat** quan la petició de reserva la notifiquis dins dels últims **10 dies** previs a la data d'inici de l'excursió. **En no respectar-se aquests terminis, la confirmació de disponibilitat de plaça restarà anul·lada automàticament sense previ avís.**
- 4. Envia a info@trekultura.com el **comprovant bancari** que justifica el pagament.
- 5. Quan Trekultura rebi el teu comprovant bancari t'enviarem per correu electrònic la **RESERVA OFICIAL** de l'excursió (**confirmació del pagament de l'import total de l'excursió**), amb la qual restarà formalitzada i confirmada la reserva de l'excursió.

Pagaments erronis i altres incidències en el procediment de reserva / pagament:

- Trekultura considerarà que la reserva d'una excursió realitzada a través de correu electrònic (opció 2) restarà plenament formalitzada a partir del moment que la persona interessada n'hagi fet efectiu el pagament i Trekultura li hagi enviat via email la corresponent confirmació de pagament (reserva oficial).
- Si per qualsevol circumstància la persona en qüestió no en rebés la confirmació de pagament (reserva oficial), o bé sospités que n'ha fet el pagament d'una excursió de manera errònia o no desitjada, ho hauria de comunicar a Trekultura immediatament després que l'operació de pagament s'hagi completat, i fins les 18h del dia previ a la data de realització de l'excursió.
- Les notificacions de pagaments erronis o no desitjats que s'efectuïn dins dels terminis indicats tindran dret al reemborsament o devolució parcial de l'import abonat, llevat d'una part que restarà per cobrir les despeses de gestió generades més un percentatge equivalent a la retenció fiscal vigent. L'altra opció seria conservar la totalitat de l'import com a dipòsit per reutilitzar-lo en el pagament d'una altra activitat organitzada per Trekultura.
- No s'acceptarà cap tipus de reclamació ni reemborsaments / devolucions d'aquelles incidències o pagaments erronis o no desitjats que es notifiquin fora dels terminis indicats.
- **Procediment de pagament d'una excursió.** Cal que efectuïs el pagament de la teva reserva tot fent servir **una** de les **2 opcions** següents:
 - **Opció 1 (mètode oficial):** omple el **formulari** que trobaràs al final del programa detallat de l'excursió publicat a www.trekultura.com, i segueix tots els passos indicats en el sistema de reserves i pagaments implementat en el nostre web (únicament habilitat per a les reserves i pagaments d'excursions). El trobaràs detallat a l'apartat Procediment de Formalització de Reserva explicat amb anterioritat.
 - **Opció 2** (únicament en cas que l'opció 1 es trobi desactivada o inhabilitada):
 - Realitza una transferència/ingrés al compte: **ES48 2100 3067 7121 0175 6836**
 - Dades necessàries a l'hora de fer-ne la transferència/ingrés:
 - Ordenant: els teus **NOM i COGNOMS**

- Beneficiari: **JOSÉ ANTONIO MUÑOZ**
- Concepte: **TREKULTURA–“CODI EXCURSIÓ”** (per exemple TREKULTURA–E2201)

- **Política de reserves d'excursions:**

- Com a primera opció, únicament s'acceptaran les peticions de reserva que hagin estat sol·licitades a través del **formulari de reserva** existent al final del programa detallat de cada excursió publicada en www.trekultura.com, i que forma part del sistema de reserves i pagaments implementats en el nostre web. Tan sols si l'opció esmentada estigui inoperativa o inhabilitada, es podran acceptar aquelles altres peticions de reserva que hagin estat sol·licitades directament per correu electrònic a info@trekultura.com (cal evitar altres vies de notificació, com ara trucades telefòniques, enviament de sms i missatges/àudios de Whatsapp, etc.)
- En cas de no rebre la **confirmació de disponibilitat de plaça de l'excursió** dins de les **24 hores** següents (dilluns a divendres laborables) a la data d'enviament per correu electrònic de la teva **petició de reserva** de l'excursió, preguem ens ho facis saber telefònicament o per Whatsapp (dilluns a divendres laborables) per fer-ne les comprovacions i gestions necessàries.
- **NO existeix la reserva provisional d'excursions.** La disponibilitat de plaça d'una excursió tan sols esdevindrà **reserva oficial** una excursió quan se n'hagi realitzat el pagament de la totalitat de l'import, tot respectant els terminis i condicions de pagament, i Trekultura hagi rebut per correu electrònic el **comprovant bancari** corresponent.
- **No es garanteix la plaça ni l'assistència** a una excursió en els casos següents:
 - Trekultura no n'ha confirmat la disponibilitat de plaça.
 - Trekultura n'ha confirmat la disponibilitat de plaça però NO n'ha confirmat la reserva oficial.
 - El/la client n'ha efectuat el pagament parcial o total de l'import de l'excursió sense haver enviat prèviament la petició de reserva de plaça corresponent.
 - El/la client NO n'ha efectuat el pagament de l'import total de l'excursió ni els dels suplementes corresponents a reserves especials (àpats col·lectius, activitats i/o visites especials, etc...)
- **No es poden realitzar peticions de reserva conjuntes d'excursions i viatges.** Les peticions de reserva dels viatges s'han de fer per separat.
- Tan sols s'acceptarà la **reutilització** total o parcial de dipòsits procedents d'altres activitats prèviament anul·lades (viatges o excursions, suspeses o cancel·lades) en el pagament de la reserva d'una excursió, si s'ha indicat en la **petició de reserva** corresponent i sempre abans que Trekultura n'envii la confirmació de disponibilitat de plaça.
- Tots els **dipòsits reutilitzats** en reserves d'excursions estaran sotmesos a les mateixes polítiques de **reserva** que s'apliquen a la resta de pagaments d'excursions.
- L' **incompliment de les condicions de reserva** comportarà:
 - l'anul·lació automàtica i sense previ avís de tot el procediment de reserva,
 - l'aplicació de la mateixa política de despeses d'anul·lació / cancel·lació a què està sotmesa qualsevol cancel·lació causada per la renúncia / baixa de clients.

- **Política de pagaments d'excursions:**

- **Terminis pagament excursions:**

- Pagament a través del web (mètode oficial): **pagament immediat**
- Pagament a través de transferència bancària (tan sols si el pagament a través del web estigui inhabilitat):
 - Si la petició de reserva es realitza abans dels últims **11 dies** prèvia a l'inici de l'excursió, el pagament s'haurà d'efectuar en un termini de **24 hores** a partir de la data en què Trekultura hagi efectuat l'enviament per correu electrònic de la confirmació de disponibilitat de plaça.
 - Si la petició de reserva es realitza durant els últims **10 dies** previs a l'inici de l'excursió, el pagament s'haurà d'efectuar de forma **immediata** a partir del moment en què Trekultura hagi efectuat l'enviament per correu electrònic (o excepcionalment per altres mitjans més ràpids) de la confirmació de disponibilitat de plaça.

- **Condicions pagaments excursions:**

- **No facis cap pagament abans de rebre'n la confirmació de disponibilitat de plaça.**
- Els comunicats de pagaments s'han d'enviar per correu electrònic a info@trekultura.com tot adjuntant-ne el **comprovant bancari** corresponent (cal evitar altres vies de notificació, com ara trucades telefòniques, enviament de sms i missatges/àudios de Whatsapp, etc.)

- **Pagaments erronis:**

- Trekultura considerarà que la reserva d'una excursió realitzada a través de correu electrònic (opció 2) restarà plenament formalitzada a partir del moment que la persona interessada n'hagi fet efectiu el pagament i Trekultura li hagi enviat via email la corresponent confirmació de pagament (reserva oficial):
- Si per qualsevol circumstància la persona en qüestió no en rebés la confirmació de pagament (reserva oficial), o bé sospités que n'ha fet el pagament d'una excursió de manera errònia o no desitjada, ho hauria de comunicar a Trekultura immediatament després que l'operació de pagament s'hagi completat, i fins les 18h del dia previ a la data de realització de l'excursió.
- Les notificacions de pagaments erronis o no desitjat que s'efectuïn dins dels terminis indicats tindran dret al reemborsament o devolució parcial de l'import abonat, llevat d'una part que restarà per cobrir les despeses de gestió generades més un percentatge equivalent a la retenció fiscal vigent. L'altra opció seria conservar la totalitat de l'import com a dipòsit per reutilitzar-lo en el pagament d'una altra activitat organitzada per Trekultura.
- No s'acceptarà cap tipus de reclamació ni reemborsaments / devolucions d'aquelles incidències o pagaments erronis o no desitjats que es notifiquin fora dels terminis indicats.
- No es poden realitzar pagaments conjunts d'excursions i viatges. Els pagaments dels viatges s'han de fer per separat.
- En indicar-hi 2 o més places, en una mateixa petició de reserva, es considera que es realitzarà un únic pagament conjunt que inclogui el nombre de persones especificat.

- Tan sols s'acceptarà la **reutilització** total o parcial de dipòsits procedents d'altres activitats prèviament anul·lades (viatges o excursions, suspeses o cancel·lades) en el **pagament** de la reserva d'una excursió, si s'ha indicat en la petició de reserva corresponent i sempre abans que Trekultura n'envii la confirmació de disponibilitat de plaça.
 - Tots els **dipòsits reutilitzats** en reserves d'excursions estaran sotmesos a les mateixes polítiques de **pagaments** que s'apliquen a la resta de pagaments d'excursions.
 - L' **incompliment de les condicions de pagament** comportarà:
 - L'anul·lació automàtica i sense previ avís de tot el procediment de reserva,
 - L'aplicació de la mateixa política de despeses d'anul·lació / cancel·lació a què està sotmesa qualsevol cancel·lació causada per la renúncia / baixa de clients.
- **Política de despeses d'anul·lació i cancel·lació en excursions:**
 - **Anul·lació / cancel·lació d'una excursió per decisió de Trekultura:**
 - Si l'excursió ha estat suspesa per motius organitzatius i logístics (no arribar al nombre d'assistents mínim requerit, alerta o previsió de condicions meteorològiques adverses, previsió de talls dels accessos per carretera, incidències en els itineraris a peu programat, l'increment de costos de combustible inassolible econòmicament, la impossibilitat de cobrir la indisposició sobtada dels guies fonamentals i insubstituïbles per desenvolupar l'excursió, etc..) es podrà optar pel **reemborsament o devolució** (sense compensacions addicionals) de la totalitat de l'import ingressat fins la data de l'anul·lació de l'excursió, o bé reservar-lo (sense compensacions addicionals) com a dipòsit per reutilitzar-lo en la reserva d'altres activitats organitzades per Trekultura en el 6 mesos següents a la data de notificació de la suspensió de l'excursió (a partir de llavors no es permetran reemborsaments o devolucions ni reutilitzacions o canvis).
- Observacions:
- En aquests casos, el termini límit de notificació de suspensió d'una excursió serà aproximadament 72 hores abans de l'horari d'inici de l'excursió.
 - Els avisos d'aquest tipus d'anul·lació es notificaran via email, i tan sols a les persones que hagin complert les condicions i terminis de reserva i pagament de l'excursió.
- si l'excursió ha estat suspesa per motius de força major o altres causes alienes al control organitzatiu i logístic de Trekultura (vagues i altres incidències associades als mitjans de transport reservats, desastres naturals, conflictes socials/bèl·lics, situacions epidemiològiques, etc...), s'aplicaran els barems percentuals i terminis de devolució, en cas d'existir-hi, determinats pel **marc legal** competent vigent en el moment de la suspensió del viatge. Observacions:
 - Degut a les característiques de les causes d'aquest tipus de suspensió, no hi ha un termini límit notificació preestablert, el qual podria ser el mateix dia / horari d'inici de l'excursió.
 - Els avisos d'aquest tipus d'anul·lació es notificaran via email (via Whatsapp si la notificació cal realitzar-la dins de les 72h prèvies a l'inici de l'excursió), i tan sols a les persones que hagin complert les condicions i terminis de reserva i pagament de l'excursió.

- **Anul·lació / cancel·lació de places d'excursions** per decisió, renúncia o baixa de **clients**:
 - Les notificacions de les anul·lacions / cancel·lacions de places per decisió, renúncia o baixa de clients s'han de notificar a través de correu electrònic. No s'acceptaran les notificacions enviades o comunicades per altres vies.
 - Tan sols es considerarà com a data de notificació aquella en què Trekultura l'ha rebuda a través del correu electrònic, independent de les problemàtiques i incidències informàtiques que la persona interessada hagués pogut argumentar com a causa del no enviament previ.
 - En cap cas **NO es podrà reclamar el reemborsament o devolució** de l'import ingressat.
 - Si la renúncia / baixa es notifica amb anterioritat als **7 dies** previs a la data de l'excursió, tot l'import abonat es conservarà com a **dipòsit** per poder ser **reutilitzat** en la reserva d'altres excursions organitzades per Trekultura i programades en el 6 mesos següents a la data de notificació de la baixa o renúncia (a partir de llavors no es permetran reemborsaments o devolucions ni reutilitzacions o canvis).
 - Si la renúncia / baixa es notifica dins del període comprès entre els **7 i 4 dies** abans de l'excursió (ambdós inclosos), comportarà la pèrdua del **50%** de l'import total de l'excursió. El 50% restant es podrà reutilitzar en la reserva d'altres excursions organitzades per Trekultura i programades en el 6 mesos següents a la data de notificació de la baixa o renúncia (a partir de llavors no es permetran reemborsaments o devolucions ni reutilitzacions o canvis).
 - Si la renúncia / baixa es notifica dins de les últimes **72 hores** prèvies a la data d'inici de l'excursió, comportarà la pèrdua del **100%** de **tot l' import abonat** prèviament, i sense possibilitat de reutilització en altres reserves.
 - La **no presentació** a l'excursió comporta la pèrdua del **100%** de l'import total abonat, i sense possibilitat de reutilització en altres reserves.
 - L' **abandó** d'una excursió durant la seva execució comporta la pèrdua del **100%** de l'import total abonat, i sense possibilitat de reutilització en altres reserves.
 - Les renúncies / baixes voluntàries s'han de notificar per correu electrònic a info@trekultura.com
 - El percentatge de despesa aplicable estarà determinat per la data i horari en què Trekultura hagi rebut el correu electrònic de notificació de la renúncia / baixa per part de clients (no es considerarà la data i horari d'enviament).
 - El percentatge de despesa mínim serà d'un 10% de l'import de l'excursió, en concepte de despeses de gestió.
 - Totes les renúncies / baixes es gestionaran de la mateixa manera, independentment del motiu que les hagin provocat.
 - L'incompliment dels terminis de reserva o pagament d'una excursió serà considerat com a una renúncia / baixa de clients i, en conseqüència, es gestionarà com a tal.
 - En cap cas no es reemborsarà els imports corresponents a :
 - reserves de mitjans de transport especial.
 - reserves nominals.

- suplementos de visites i activitats inclosos en el programa de l'excursió que exigeixen el pagament d'una reserva prèvia.
 - àpats col·lectius inclosos en l'import de l'excursió, i per defecte tots aquells que exigeixen una reserva prèvia amb el pagament corresponent.
 - la contractació i activació d'assegurances addicionals.
- Independentment si s'ha assolit o no el límit d'inscripcions per a l'excursió en qüestió, mai no es permetran permutes de places ni pagaments entre persones que s'hagin inscrit en una excursió per cobrir la plaça d'altres que n'hagin causat baixa. És a dir, mai no s'acceptarà l'import abonat per una persona que hagi causat baixa com a pagament de una segona persona que n'ha estat avisada per la primera per cobrir la seva plaça. En aquest cas la segona persona es considerarà com a una nova inscripció, i haurà d'abonar-ne l'import corresponent, mentre que la persona que ha causat baixa haurà d'assumir unes despeses de cancel·lació que dependran de la data de notificació de la baixa.
 - Tots els **dipòsits reutilitzats** en reserves d'excursions estaran sotmesos a les mateixes polítiques de **despeses d'anul·lació i cancel·lació** que s'apliquen a la resta de pagaments d'excursions.

1.2 RESERVES I PAGAMENTS VIATGES

- **Viatge:** sortida d'una durada superior a 24 hores que contempla la realització d'una o més pernoctacions programades i, ocasionalment, el trasllat en mitjans de transport especials (avió, ferri o ferrocarril d'alta velocitat).
- **Procediment de la formalització de reserva d'un viatge:**
 1. Sol·licita la teva reserva de plaça fent servir **una** de les **2 opcions** següents:
 - **Opció 1 (mètode oficial):** omplint i enviant el **formulari de reserva** que trobaràs al programa detallat del viatge publicat a www.trekultura.com
 - **Opció 2** (únicament en cas que l'opció 1 es trobi desactivada o inhabilitada): enviant un correu electrònic a info@trekultura.com tot indicant-hi les dades següents:
 - **Codi viatge** (indicat al programa detallat del viatge).
 - **Nombre de places** sol·licitades (incloses en la reserva i que es pagaran conjuntament).
 - **Nom i cognoms** (tal i com estan indicats al DNI o PASSAPORT) de cadascuna de les persones incloses en la reserva.
 - **DNI** i/o **passaport** vigents de cadascuna de les persones incloses en la reserva.
 - **Mòbil** de contacte (tan sols si l'has canviat recentment).
 - Si es desitja allotjament en **habitació individual** (places molt limitades).
 - Si es desitja allotjament en **habitació doble compartida**. Important: en cas afirmatiu cal indicar el **NOM, COGNOMS i DNI** de la persona amb qui s'ha acordat **compartir habitació doble**. En cas de no especificar les dades de la persona acompanyant, es considerarà que se accepta compartir habitació amb qualsevol persona del mateix sexe que participi en el viatge.

- Si es desitja la contractació de l' **assegurança de cancel·lació**. Important: en cas afirmatiu **cal afegir-ne el suplement a l'import de la bestreta**.
 - **Important:** NO s'admeten reserves a través de trucades telefòniques, missatges SMS, missatges de Whatsapp, ni cap altra mètode diferent als indicats en les opcions 1 i 2.
 - 2. Espera la **confirmació de disponibilitat** de plaça que t'enviarem des d' info@trekultura.com
 - 3. En rebre la confirmació de disponibilitat de plaça, disposaràs de **48 hores** per fer efectiu el **1r pagament** del viatge, que restarà com a senyal o **bestreta del viatge**. Observacions:
 - A partir de la **termini límit del pagament de l'import total** del viatge **NO s'acceptaran bestretes**, i es disposarà de **24 hores** per abonar l'import total del viatge.
 - A partir de la **termini límit del pagament de l'import total** del viatge es podria aplicar un **cost extra** quan es tracti de viatges que incloguin l'ús de **mitjans de transport especials** (avió, ferri, tren, ...), el valor del qual seria equivalent a l'encariment del preu del mitjà de transport en qüestió, normalment provocat per la proximitat de la data d'inici del viatge.
 - Cal afegir-hi l'import de l' **assegurança de cancel·lació** en cas que t'interessés activar-la!
 - 4. Envia a info@trekultura.com el **comprovant bancari** que justifiqui la realització del **1r pagament**.
 - 5. Trekultura t'enviarà un correu electrònic amb la **reserva provisional (confirmació del pagament de la bestreta del viatge)**.
 - 6. A partir d'aquest moment ja podràs realitzar el **2n pagament** i definitiu del viatge, la data límit del qual és el **termini límit del pagament total del viatge** indicat en el corresponent programa detallat.
 - 7. Envia a info@trekultura.com el **comprovant bancari** que justifiqui la realització del **2n pagament**.
 - 8. Trekultura t'enviarà un correu electrònic amb la **reserva oficial (confirmació del pagament de l'import total del viatge)**, amb el qual restarà formalitzada i confirmada la reserva del viatge.
- **Procediment de pagament d'un viatge:**
 - Cal realitzar una transferència/ingrés al compte: **ES48 2100 3067 7121 0175 6836**
 - Dades necessàries a l'hora de fer-ne la transferència/ingrés:
 - Ordenant: els teu **NOM i COGNOMS**
 - Beneficiari: **JOSÉ ANTONIO MUÑOZ**
 - Concepte:
 - **1r pagament** (en concepte de **bestreta**): **TREKULTURA-"codi viatge" A**
Per exemple: TREKULTURA - V2204A
 - **2n pagament** (resta o bé la **totalitat** de l'import): **TREKULTURA-"codi viatge" B**
Per exemple: TREKULTURA - V2204A

- **Política de reserves de viatges:**

- Únicament s'acceptaran les peticions de reserva que hagin estat sol·licitades a través del **formulari de reserva** existent al final del programa detallat de cada viatge publicat en www.trekultura.com, o bé aquelles altres peticions de reserva que hagin estat sol·licitades per correu electrònic a info@trekultura.com (cal evitar altres vies de notificació, com ara trucades telefòniques, enviament de sms i missatges/àudios de Whatsapp, etc.)
- En cas de no rebre'n la **confirmació de disponibilitat de plaça d'un viatge** dins de les **24 hores** següents (dilluns a divendres laborables) a la data d'enviament per correu electrònic de la teva **petició de reserva** del viatge, preguem ens ho facis saber telefònicament o per Whatsapp (dilluns a divendres laborables) per fer-ne les comprovacions i gestions necessàries.
- La disponibilitat de plaça esdevindrà **reserva provisional** quan se n'hagi realitzat el **pagament de la bestreta del viatge**, tot respectant els terminis i condicions de pagaments, i Trekultura hagi rebut per correu electrònic el **comprovant bancari** corresponent.
- La **reserva provisional** únicament esdevindrà **reserva oficial** quan se n'hagi realitzat el **pagament de l'import total del viatge**, tot respectant els terminis i condicions de pagaments, i Trekultura hagi rebut per correu electrònic el **comprovant bancari** corresponent.
- **No es garanteix la plaça ni l'assistència** a un viatge en els casos següents:
 - Trekultura NO n'ha confirmat la disponibilitat de plaça.
 - Trekultura NO n'ha confirmat la reserva oficial.
 - El/la client n'ha efectuat el pagament parcial o total de l'import del viatge sense haver enviat prèviament la petició de reserva de plaça corresponent.
 - El/la client NO n'ha efectuat el pagament de l'import total del viatge ni els dels suplementes sol·licitats en la reserva: habitació individual, assegurança de cancel·lació/anul·lació, àpats col·lectius, reserves d'activitats i/o visites especials, etc...
- **Les peticions de reserva dels viatges s'han de fer per separat.** NO es poden realitzar peticions de reserva conjuntes de viatges diferents ni d'excursions i viatges.
- En cas de no rebre la **reserva provisional** d'un viatge (**confirmació del pagament de la bestreta del viatge**) dins de les **24 hores** següents a la data de l'enviament del teu correu electrònic amb **comprovant bancari de pagament**, preguem ens ho facis saber telefònicament o per Whatsapp (dilluns a divendres laborables) per fer-ne les comprovacions i gestions necessàries.
- En cas de no rebre la **reserva oficial** d'un viatge (**confirmació del pagament de l'import total del viatge**) dins de les **24 hores** següents a la data de l'enviament del teu correu electrònic amb el **comprovant bancari de pagament**, preguem ens ho facis saber telefònicament o per Whatsapp (dilluns a divendres laborables) per fer-ne les comprovacions i gestions necessàries.
- Tan sols s'acceptarà la **reutilització** total o parcial de dipòsits procedents d'altres activitats prèviament anul·lades (viatges o excursions, suspeses o cancel·lades) en el pagament de la reserva d'un viatge, si s'ha indicat en la **petició de reserva** corresponent i sempre abans que Trekultura n'envii la confirmació de disponibilitat de plaça.
- Tots els **dipòsits reutilitzats** en reserves de viatges estaran sotmesos a les mateixes polítiques de **reserva** que s'apliquen a la resta de pagaments de viatges.

- **L' incompliment de les condicions de reserva** comportarà:
 - L'anul·lació automàtica i sense previ avís de tot el procediment de reserva,
 - L'aplicació de la mateixa política de despeses d'anul·lació / cancel·lació a què està sotmesa qualsevol cancel·lació causada per la renúncia / baixa de clients.
- **Política de pagaments de viatges:**
 - **Tipus de pagament viatges:**
 - **1r pagament del viatge (bestreta):**
 - El pagament de la bestreta dins de les condicions i dels terminis límits exigits comporta la confirmació de la **reserva provisional** del viatge.
 - **Terminis de pagament:**
 - S'haurà d'efectuar en un termini màxim de **48 hores** a partir de la data en què Trekultura hagi **efectuat l'enviament per correu electrònic de la confirmació de disponibilitat de plaça**.
 - Si la petició de reserva es realitza **a partir de la data establerta com a termini límit del pagament de l'import total del viatge** (indicada en el programa detallat), **NO s'admetrà el pagament de la bestreta** i, a partir del moment que Trekultura n'hagi enviat la confirmació de disponibilitat, es disposaran de **24 hores** per efectuar un **únic pagament** amb l'**import total del viatge**.
 - Observacions:
 - Els terminis de pagament indicats tan sols són **orientatius** (es podrien veure's modificats segons les característiques i exigències de reserves i pagaments de cada viatge).
 - En cas d'existència d' **informació contradictòria** respecte al **termini límit de pagament de la bestreta d'un viatge**, és a dir, en cas que hi hagi **diferents terminis límits per a un mateix pagament** (diferències entre la informació enviada i/o continguda i/o actualitzada en correus electrònics, missatges de Whatsapp o altres xarxes socials, diferents versions o actualitzacions publicades i/o enviades dels programes detallats i condicions generals, etc...), sempre es prioritzarà, i es considerarà com únic vàlid, aquell termini límit de pagament que correspongui a la data de pagament més antiga respecte a la data d'inici del viatge..
 - **Condicions pagament bestreta:**
 - **En no fer-se el pagament de la bestreta dins del termini corresponent, la reserva restarà anul·lada automàticament sense avís previ.**
 - El pagament de l'import de la bestreta ha de ser únic i proporcional al nombre de places indicat en la petició de reserva.
 - L'incompliment del termini de pagament de la bestreta comporta l'anul·lació automàtica, i sense previ avís, del nombre de places associat a la reserva, que restaria alliberat i disponible per a altres persones interessades.

- Cal incloure-hi l'import de l' **assegurança de cancel·lació** (únicament aquelles persones que n'hagin notificat la seva contractació a l'hora d'efectuar la petició de reserva del viatge). L'assegurança de cancel·lació no es podrà activar un cop transcorreguda aproximadament una setmana (període que podria ser pocs dies inferior o superior segons les característiques del viatge) després de la data del pagament de la bestreta o després de la data dels pagaments únics que engloben la totalitat de l'import del viatge.
 - La confirmació de disponibilitat de plaça en un viatge tan sols esdevindrà **reserva provisional** quan el pagament corresponent es faci efectiu dins de les condicions i termini límit exigits..
 - El pagament de la bestreta es considera una simple **reserva provisional**, i no dona dret d'assistència i participació en el viatge. Tan sols n'esdevindrà **reserva oficial** en fer-ne efectiu el 2n i definitiu pagament abans del termini límit de pagament de l'import total del viatge, tot incloent-n'hi els suplementos sol·licitats en la corresponent petició de reserva inicial.
- **Resta de pagaments d'un viatge:**
- Tan sols **el pagament de l'import total del viatge** dins de les condicions i dels terminis límits exigits comporta la confirmació de la **reserva oficial** del viatge.
 - Segons la tipologia i característiques d'un viatge, la resta del pagament de l'import total d'un viatge es podem fer en 1 o més terminis que s'indicaran en el corresponent programa detallat.
 - **Terminis de pagament:**
 - Viatges de **2 dies** de durada i **1 nit** allotjament: cal abonar-ne la totalitat de l'import (i si es cau, també el suplement habitació individual prèviament confirmat), com a màxim **15 dies** abans de la data d'inici del viatge.
 - Viatges de **3 o més dies** de durada i **2 o més nits** d'allotjament: cal abonar-ne la totalitat de l'import (i si es cau, també el suplement habitació individual prèviament confirmat), com a màxim **21 dies** abans de la data d'inici del viatge.
 - Viatges que contemplin la utilització de **mitjans de transport especials** (avió, ferri, ferrocarril, tren alta velocitat, etc...) i/o que comportin **reserves nominals**: cal abonar-ne la totalitat de l'import (i si es cau, també el suplement habitació individual prèviament confirmat), com a màxim **31 dies** abans de la data d'inici del viatge. Observació: en cas que per la tipologia i característiques del viatge s'ofereixi la possibilitat d'abonar-ne la totalitat de l'import del viatge en 3 o més pagaments, el procediment se n'indicaria en el programa corresponent.
 - Observacions:
 - Els terminis de pagament indicats tan sols són **orientatius** (es podrien veure's modificats segons les característiques i exigències de reserves i pagaments de cada viatge).
 - En cas d'existència d' **informació contradictòria** respecte al **termini límit de pagament de l'import total d'un viatge**, és a dir, en cas que hi hagi **diferents terminis límits per a un mateix pagament** (diferències entre la informació enviada i/o continguda i/o actualitzada en correus electrònics, missatges de Whatsapp o altres xarxes socials, diferents versions o actualitzacions publicades i/o enviades dels programes detallats i condicions generals, etc...), sempre es

prioritzarà, i es considerarà com únic vàlid, aquell termini límit de pagament que correspongui a la data de pagament més antiga respecte a la data d'inici del viatge.

- **Condicions pagament import total viatge:**

- El pagament de l'import total del viatge ha de ser únic i proporcional al nombre de places indicat en la petició de reserva.
- L'incompliment del termini de pagament de l'import total del viatge comporta l'anul·lació automàtica, i sense previ avís, del nombre de places associat a la reserva, que restaria alliberat i disponible per a altres persones interessades.
- Cal tenir en compte que en aquest pagament s'ha d'incloure-hi l'import del **suplement de l'habitació individual** i els d'aquells altres suplements especificats en el programa detallat del viatge i d'obligat pagament per exigències en les seves respectives reserves. En cas que una persona no fes efectiu el pagament del suplement d'habitació dins de les condicions i terminis exigits, perdria la reserva d'allotjament en habitació d'ús individual i acceptaria l'allotjament en habitació doble compartida amb una altra persona del seu mateix sexe que participi en el viatge. Es recorda que el suplement de l'assegurança de cancel·lació s'ha d'incloure en el pagament de la bestreta.
- Les reserves i/o pagaments de viatges que contemplin la utilització de mitjans de transport especial (avió, ferri, tren d'alta velocitat, etc) que s'efectuïn a partir de la data establerta como termini límit del pagament, podrien estar subjectes a un **cost extra** equivalent a l'encariment dels preus dels mitjans de transport utilitzat, habitualment més elevats com més s'acosti la data d'inici del viatge.
- El pagament de l'import total del viatge tan sols es considerarà com a **reserva oficial** quan es faci efectiu abans del termini límit de pagament de l'import total del viatge i hi inclogui el pagament de tots els suplements sol·licitats en la petició de reserva inicial corresponent.
- En no fer-se'n el pagament dins del termini corresponent, **la reserva provisional restarà anul·lada** automàticament sense avís previ i, en conseqüència, el nombre de places associat a la reserva restarà alliberat i disponible per a altres persones.

o **Condicions generals dels pagaments dels viatges:**

▪ **No es garanteix la plaça ni l'assistència** a un viatge en els casos següents:

- El/la client ha efectuat qualsevol dels pagaments d'un viatge (suplements sol·licitats inclosos) tot incomplint alguna de les condicions i/o fent-los efectius fora dels terminis límits exigits.
- El/la client ha efectuat qualsevol dels pagaments d'un viatge sense haver sol·licitat prèviament la petició de reserva corresponent, o bé, sense que Trekultura li hagi enviat prèviament la confirmació de disponibilitat corresponent.
- El/la client NO ha fet efectiu el pagament de la bestreta, l'import total ni els dels suplements sol·licitats en la reserva (habitació individual, assegurança de cancel·lació/anul·lació, àpats col·lectius, reserves d'activitats i/o visites especials, etc...) Dins dels terminis límit exigits, tot i haver-ne sol·licitat la plaça i havent-li enviat la confirmació de disponibilitat de plaça corresponent.

- **Pagaments erronis:**

- Trekultura considerarà que la reserva d'un viatge restarà plenament formalitzada a partir del moment que la persona interessada n'hagi fet efectiu el pagament corresponent i Trekultura li hagi enviat via email la corresponent confirmació de pagament.
- Si per qualsevol circumstància la persona en qüestió no en rebés la confirmació de pagament, o bé sospités que n'ha fet el pagament de manera errònia o no desitjada, ho hauria de comunicar a Trekultura immediatament després que l'operació de pagament s'hagi completat, i fins les 18h del dia considerat com a termini límit de pagament.
- Les notificacions de pagaments erronis o no desitjat que s'efectuïn dins dels terminis indicats tindran dret al reemborsament o devolució parcial de l'import abonat, llevat d'una part que restarà per cobrir les despeses de gestió generades més un percentatge equivalent a la retenció fiscal vigent. L'altra opció seria conservar la totalitat de l'import com a dipòsit per reutilitzar-lo en el pagament d'una altra activitat organitzada per Trekultura.
- No s'acceptarà cap tipus de reclamació ni reemborsaments / devolucions d'aquelles incidències o pagaments erronis o no desitjats que es notifiquin fora dels terminis indicats.

- **Els pagaments dels viatges s'han de fer per separat.** NO es poden realitzar pagaments conjunts de viatges diferents ni tampoc d'excursions i viatges.

- Els pagaments dels viatges ha de ser únics i proporcionals al nombre de places indicat en la petició de reserva.
- Quan els diferents pagaments d'un viatge no es facin efectius dins del termini exigit la confirmació de disponibilitat i/o la reserva provisional s'anul·laran automàticament sense previ avís, i el nombre de places inicialment reservat restarà lliure i disponible per a altres persones interessades en el viatge.
- La **reutilització** total o parcial de dipòsits procedents d'altres activitats (excursions o viatges) prèviament anul·lades (suspeses o cancel·lades) en el pagament de la reserva d'un viatge, s'haurà d'indicar en la petició de reserva corresponent i sempre abans que Trekultura n'envii la confirmació de disponibilitat de plaça.
- Tots els **dipòsits reutilitzats** en reserves de viatges estaran sotmesos a les mateixes polítiques de reserva, **pagaments** i despeses d'anul·lació / cancel·lació que s'apliquen a la resta de pagaments de viatges.

- **L' incompliment de les condicions de pagament** comportarà:

- L' anul·lació automàtica i sense previ avís de tot el procediment de reserva,
- L'aplicació de la mateixa política de despeses d'anul·lació / cancel·lació a què està sotmesa qualsevol cancel·lació causada per la baixa o renúncia de clients .

- **Política de despeses d'anul·lació i cancel·lació en viatges:**

- **Anul·lació / cancel·lació d'un viatge per decisió de Trekultura:**

- Si el viatge ha estat suspès per motius organitzatius i logístics (no arribar al nombre d'assistents mínim requerit, increment de costos de combustible inassolible econòmicament, la impossibilitat de cobrir la indisposició sobtada dels guies fonamentals i insubstituïbles per desenvolupar el viatge, etc..) Es podrà optar pel **reemborsament o devolució** (sense

compensacions addicionals) de la totalitat de l'import ingressat fins la data de l'anul·lació del viatge, o bé reservar-lo (sense compensacions addicionals) com a dipòsit per reutilitzar-lo en la reserva d'altres activitats organitzades per Trekultura en el 6 mesos següents a la data de notificació de la suspensió del viatge (a partir de llavors no es permetran reemborsaments o devolucions ni reutilitzacions o canvis). Observacions:

- En aquests casos, el termini límit de notificació de suspensió d'un viatge serà aproximadament 72 hores després de la data preestablerta com a termini límit del pagament total del viatge.
- Els avisos d'aquest tipus d'anul·lació es notificaran via email, i tan sols a les persones que hagin complert les condicions i terminis de reserva i pagament del viatge.
- Si el viatge ha estat suspès per motius de força major o altres causes alienes al control organitzatiu i logístic de Trekultura (sobrereserva/sobrevenda de places dels mitjans de transports i/o allotjaments, vagues i altres incidències associades als mitjans de transport, desastres naturals, alertes o previsió de condicions climàtiques/meteorològiques adverses, conflictes socials/bèl·lics, situacions epidemiològiques, etc...) ...), s'aplicaran els barems percentuals i terminis de devolució, en cas d'existir-hi, determinats pel **marc legal** competent vigent en el moment de la suspensió del viatge. Observacions:
 - Degut a les característiques de les causes d'aquest tipus de suspensió, no hi ha un termini límit notificació preestablert, el qual podria ser el mateix dia / horari d'inici del viatge.
 - Els avisos d'aquest tipus d'anul·lació es notificaran via email (via Whatsapp si la notificació es realitza dins de les 72h prèvies a l'inici de l'excursió), i tan sols a les persones que hagin complert les condicions i terminis de reserva i pagament del viatge
- **Anul·lació / cancel·lació de places de viatges per decisió, renúncia o baixa de clients:**
 - Les notificacions de les anul·lacions / cancel·lacions de places per decisió, renúncia o baixa de clients s'han de notificar a través de correu electrònic. No s'acceptaran les notificacions enviades o comunicades per altres vies.
 - Tan sols es considerarà com a data de notificació aquella en què Trekultura l'ha rebuda a través del correu electrònic, independent de les problemàtiques i incidències informàtiques que la persona interessada hagués pogut argumentar com a causa del no enviament previ.
 - Si la cancel·lació es notifica amb anterioritat als **90 dies previs a l'inici del viatge**, tot l'import abonat es reservarà com a **dipòsit** (a excepció de l'import corresponent a la contractació de l'assegurança de cancel·lació) per poder **reutilitzar-lo** en la reserva d'altres excursions o viatges organitzades per Trekultura i programades en el 6 mesos següents a la data de notificació de la cancel·lació del viatge (a partir de llavors no es permetran reemborsaments o devolucions ni reutilitzacions o canvis).
 - Si la cancel·lació es notifica dins del període comprès entre els **90 dies abans de l'inici del viatge i la data considerada com a termini límit de pagament de l'import total del viatge**, comportarà la pèrdua de l'import de la **bestreta** del viatge, mentre que la resta de l'import del viatge que hagi estat abonat restaria com a **dipòsit** per **reutilitzar-lo** en la reserva d'altres excursions o viatges organitzades per Trekultura i programades en el 6 mesos següents a la data de la notificació de la cancel·lació del viatge (a partir de llavors no es permetran reemborsaments o devolucions ni reutilitzacions o canvis).
 - Si la cancel·lació es notifica a partir de l'endemà de la data corresponent al **termini límit de pagament de l'import total del viatge**, comportarà la pèrdua del **100%** de **tot l'import abonat** prèviament.

- La **no presentació al viatge** comporta la pèrdua del **100% de l'import total del viatge**.
- L'abandó d'un viatge durant la seva execució comporta la pèrdua del **100% de l'import total del viatge**.
- En qualsevol cas, la cancel·lació sempre comportarà la pèrdua de l'import de l' **assegurança de cancel·lació** contractada.
- Les cancel·lacions tan sols seran vàlides si es notifiquen per escrit i per correu electrònic a info@trekultura.com
- El percentatge de despesa aplicable estarà determinat per la data de notificació.
- El percentatge de despesa mínim serà d'un 10% de l'import de l'excursió, en concepte de despeses de gestió.
- Totes les renúncies / baixes / cancel·lacions es gestionaran de la mateixa manera, independentment del motiu que les hagin provocat.
- L'incompliment dels terminis de qualsevol dels diferents pagaments d'un viatge serà considerat com a una cancel·lació (baixa o renúncia) i, en conseqüència, es gestionarà com a tal.
- Tots els **dipòsits reutilitzats** en reserves de viatges estaran sotmesos a les mateixes polítiques de reserva, pagaments i **despeses d'anul·lació / cancel·lació** que s'apliquen a la resta de pagaments de viatges.
- Independentment si s'ha assolit o no el límit d'inscripcions per al viatge en qüestió, mai no es permetran permutes de places ni pagaments entre persones que s'hagin inscrit en un viatge per cobrir la plaça d'altres que n'hagin causat baixa. És a dir, mai no s'acceptarà l'import abonat per una persona que hagi causat baixa com a pagament de una segona persona que n'ha estat avisada per la primera per cobrir la seva plaça. En aquest cas la segona persona es considerarà com a una nova inscripció, i haurà d'abonar-ne l'import corresponent, mentre que la persona que ha causat baixa haurà d'assumir unes despeses de cancel·lació que dependran de la data de notificació de la baixa.
- En cap cas no es reemborsarà els imports corresponents a:
 - Reserves de mitjans de transport especial (avió, ferri, tren alta velocitat, etc...)
 - Reserves nominals.
 - La contractació i activació de l'assegurança de cancel·lació i d'aquelles altres assegurances addicionals.
 - Suplements de visites i activitats inclosos en el programa de l'excursió que exigeixen el pagament d'una reserva prèvia.
 - Àpats col·lectius inclosos en l'import de l'excursió, i per defecte tots aquells que exigeixen una reserva prèvia amb el pagament corresponent.
- Tan sols es podrà intentar recuperar parcialment o totalment l'import abonat com a reserva d'una plaça cancel·lada d'un viatge, en els casos següents:

- Si la plaça cancel·lada que ha restat vacant pot ser immediatament coberta per una persona interessada que accepti les mateixes condicions de la reserva cancel·lada i compleixi les condicions següents:
 1. Opció prioritària: quan es tracta d'una persona prèviament inscrita en la llista d'espera, en cas d'existir-hi. Els avisos de places disponibles es comunicaran a les persones inscrites en la llista d'espera tot seguint rigorosament l'ordre d'inscripció.
 2. Opció secundària (tan sols si la primera opció no és possible): quan la persona que ha cancel·lat la seva plaça pot aportar una altra persona coneguda, amiatat o familiar, que pugui ocupar la plaça vacant, i sempre que la persona candidata a ocupar la plaça no estigui inscrita en el llistat oficial del viatge, ni tampoc no hi hagi estat mai inscrita prèviament.
- Si s'ha contractat una assegurança d'anul·lació/cancel·lació amb les condicions, límits i garanties que incloguin i cobreixin el motiu causant de la cancel·lació (baixa o renúncia), i hagi estat degudament activada dins de les condicions i terminis límits exigits tot afegint-ne l'import corresponent en el pagament de la bestreta del viatge. Observació: per la seva condició de personal i vàlidesa per a un viatge en concret, l'import ni les despeses de gestió d'una assegurança que hagi estat activada mai no es podran reemborsar, recuperar ni reutilitzar (veure apartat assegurances).
- Es recomanable la contractació d'una **assegurança de cancel·lació** (veure apartat d'assegurances)

1.3-ACTIVITATS DE PAGAMENT NO INCLOSES EN EL PREU D'EXCURSIONS I VIATGES

- Comprenen aquelles activitats:
 - L'import final de les quals depèn del nombre d'assistents/participants definitiu.
 - Que en desenvolupar-se a l'aire lliure i/o comportar la utilització de mitjans de transport/locomoció, la realització de les quals estarà supeditada a les condicions meteorològiques regnants.
 - Que, per qüestions logístiques, puguin estar subjectes a canvis d'horaris i/o dates.
 - Tipus activitats: entrades, visites (coves, grutes, patrimoni històric o artístic ubicat a l'aire lliure, etc...), mitjans de transport públics o privats locals (taxis, vehicles 4x4, autocars, minibusos, microbusos, furgonetes, trens, tramvies, metro, cremalleres, telefèrics, embarcacions, etc...) i en general totes aquelles activitats que, per qüestions logístiques, puguin estar subjectes a canvis d'horaris i/o dates.
- Els imports dels suplementos d'activitats de pagament no inclosos en el preu de les excursions i viatges (guiatges locals, mitjans de transport locals, entrades i visites,...) es recolliran en **efectiu** i en **euros** durant el transcurs del viatge.
- Per dur-les a terme habitualment cal un mínim d'assistents.
- Per imperatius en gestionar-ne la reserva, es considera que totes les persones assistents realitzaran les activitats de pagament no incloses en el preu de l'excursió o viatge.
- Cas de no voler realitzar alguna de les activitats de pagament cal comunicar-ho en inscriure's en l'excursió o viatge.
- Les persones que sense previ avís decideixin durant una excursió o viatge no realitzar alguna de les activitats de pagament programades haurien d'assumir-ne les despeses derivades.

- Cada persona es farà càrrec de les despeses derivades d'aquelles activitats de pagament opcionals no incloses en la programació i realitzades de manera improvisada i/o alternativa.
- Tan sols les persones que hagin confirmat la seva reserva i hagin efectuat els diferents pagaments del viatge dins del terminis indicats en el corresponent programa detallat, tindran garantida la participació en aquelles visites i activitats que, per imperatiu a l'hora de gestionar-ne la reserva (gran demanda, horaris reduïts, costos elevats, ...), requereixen un prepagament.

2. DOCUMENTACIÓ IDENTIFICACIÓ PERSONAL

• DNI:

- És **obligatori** portar el **DNI** a **totes les activitats (excursions i viatges)**.
- El DNI ha d'estar vigent durant tota l'activitat (excursió o viatge).

• PASSAPORT:

- És **aconsellable** portar el **PASSAPORT** durant tots els viatges que incloguin trasllats en **avió**, ferri o ferrocarril dins del territori espanyol o bé entre **països pertanyents a la Unió Europea i Espai Schengen** (cal consultar el programa detallat viatge).
- És **obligatori** portar el **PASSAPORT** durant tots els viatges que incloguin trasllats interestatals en **avió** o altres mitjans de transport, a països **NO pertanyents a la Unió Europea ni a l'Espai Schengen** (cal consultar el programa detallat viatge).
- El PASSAPORT ha de tenir una vigència d'almenys 6 mesos a partir de la data de finalització de l'excursió o viatge.

3. TELEFONIA MÒBIL

- Durant les activitats, el telèfon mòbil utilitzat per Trekultura és el **+34 606 505 105**
- Es recorda que el **telèfon d'emergències** a la **Unió Europea** és el **112**.
- Quan es fa una activitat física i esportiva en el medi natural és convenient portar-hi un **telèfon mòbil / smartphone**, una eina fonamental en situacions d'emergència i alhora pràctica i efectiva en altres circumstàncies de l'activitat que aconsellin i/o obliguin la comunicació entre guies i participants.
- A l'hora de contractar una operadora de telefonia mòbil, s'aconsella triar-ne aquella que tingui millor cobertura i connexió a la xarxa en les àrees geogràfiques on es desenvolupen la majoria de les nostres excursions i viatges, habitualment zones rurals i paratges naturals remots.
- Segons convingui, es recomana activar o desactivar el **roaming** o **itinerància** abans d'entrar en determinat països. En cas de no estar activat NO seria possible fer us del terminal amb la targeta SIM habitual.
- Per tal d'evitar inesperades despeses, derivades de descàrregues automàtiques d'aplicacions, notificacions, missatges,... Es recomana **desactivar** les **dades mòbils** del terminal abans d'anar a països no adherits a la actual normativa d'unificació tarifària en itinerància aprovada per la Unió Europea.
- Durant les activitats en el medi natural s'aconsella portar-ne sempre la **bateria carregada**. Una opció és dur-n'hi una altra de recanvi o bé una bateria externa completament carregada (especialment útils en casos d'emergència i/o en estades de varis dies en zones sense possibilitat d'accedir al subministrament elèctric).

- Per tal de conservar la bateria del terminal mòbil durant la realització d'activitats en el medi natural, es recomana mantenir-lo apagat mentre no sigui necessària la seva utilització, o bé mantenir-lo encès tot desactivant temporalment aquelles aplicacions innecessàries.
- El prefix telefònic espanyol és el **+34**.
- Tot i que no està del tot demostrat l'avantatge, en cas de **tempesta elèctrica cal apagar el telèfon mòbil** i, per extensió, tots els aparells/dispositius electrònics encesos!
- S'aconsella conservar en el dispositiu mòbil les **imatges digitalitzades** dels documents més importants (DNI, passaport, reserves, etc). Atenció: per evitar un hipotètic mal ús de la informació personal continguda en aquestes imatges en cas de pèrdua/robatori del dispositiu mòbil, s'aconsella ocultar-les en alguna carpeta privada de la galeria del dispositiu, o bé utilitzar algun administrador d'arxius amb carpeta protegida.
- S'aconsella conservar en el dispositiu mòbil els números dels **telèfons útils** susceptibles de ser utilitzats durant una excursió o viatge (guies, allotjament i empreses del mitjà de transport, mútues privades, consolat/ambaixada, etc).
- En algunes activitats es creen **Grups de Difusió de Whatsapp**:
 - Un Grup de Difusió NO es tracta de l'habitual grup de Whatsapp on tothom xateja i/o expressa i/o envia el que vol, sinó un grup en què tan sols l'administrador (en aquest cas el guia) pot enviar missatges que totes les persones participants reben, però que tan sols poden respondre de manera individual. Una eina que esdevé molt útil quan guies i responsables han de notificar avisos importants de manera ràpida a totes les persones participants, tot conservant-ne la privacitat.
 - Trets importants:
 - Administrador: **+34 606 505 105**
 - **Perquè el Grup de Difusió creat expressament per a una activitat esdevingui totalment efectiu, cal que tothom que hi participi afegeixi el mòbil de Trekultura +34 606 505 105 a la seva agenda de contactes.**
 - Tipus d'activitat en què es fa servir els grups de difusió:
 - Determinades excursions matinals o d'un dia.
 - Tots els viatges.

4. CANVI DE MONEDA I PAGAMENTS DURANT LES EXCURSIONS I VIATGES

- Ús de **targetes bancàries**:
 - Abans d'una activitat / viatge:
 - Confirmar i recordar el PIN de la targeta (però NO anotar-lo enlloc).
 - Comprovar-ne la vigència i assegurar-se que no caducarà abans de la finalització de l'activitat.
 - Confirmar-ne el límit de crèdit i el saldo de compte. Poseu-vos en contacte amb el banc emissor de la targeta amb prou anticipació per conèixer alguna possible restricció a l'hora d'utilitzar-la o treure'n diners.
 - Confirmar-ne la viabilitat d'ús de la targeta al país/estat de destí.

- Anotar i conservar en un lloc segur els números de la targeta de dèbit i crèdit, així com els números de telèfon d'assistència del banc emissor.
- Durant l'activitat / viatge:
 - Controlar-ne en tot moment la seva ubicació i no deixar-la sense vigilància.
 - Conservar tots els rebuts per poder localitzar-los a l'extracte bancari del compte corresponents.
 - En cas de pèrdua / robatori de la targeta, cal avisar-ne amb urgència el banc emissor.
- Després de l'activitat / viatge: es recomana revisar els extractes del compte detingudament i contactar amb el banc emissor immediatament en cas de detectar-hi cap càrrec sospitós o incorrecte.
- **Diners en efectiu:** tot i la decadència actual dels pagaments amb diners en efectiu, i l'ús cada cop més generalitzat dels cobraments electrònics i mitjançant targetes bancàries o altres opcions coma ara l'NFC o Smartwacht, és recomanable portar-ne una quantitat mínima de diners en efectiu que podria esdevenir necessària a l'hora de fer front pagaments d'importos petits o bé d'aquells que es realitzin en zones rurals i/o espais naturals aïllats i sense les connexions, instal·lacions ni dispositius necessaris per dur a terme aquest tipus de pagaments.
- **Canvi de moneda:** necessari quan l'àrea geogràfica visitada NO pertanyi a l'eurozona. Indicacions:
 - Cal saber-ne la **moneda oficial** i l'**equivalència en euros**.
 - Esbrinar si és més avantatjós fer-ne el **canvi de moneda** a Espanya o bé al país/estat de destí.
 - En cas de prendre la decisió de fer-ne el canvi a Espanya:
 - S'aconsella fer-ho directament a través d'una **entitat bancària**. Generalment, les entitats bancàries apliquen una **comissió** mínima amb independència de la quantitat de diners a canviar, mentre que els establiments de canvi de moneda no cobren comissions, però ofereixen un **tipus de canvi** menys favorables. Tanmateix, es recomana confirmar-ho prèviament.
 - Per tal d'evitar problemes d'existència o estoc de monedes molt o poc demanades, convé fer-ne el canvi amb prou antelació, i almenys **1 mes abans de l'inici del viatge**.

5. ALLOTJAMENT

- Fora que no es digui el contrari en el corresponent programa detallat, per defecte el preu d'un viatge inclou allotjament en habitació doble compartida, amb dutxa o bany. El preu de les habitacions és únic i invariable, independentment de les diferències que poguessin existir entre l'orientació, la ubicació, la distribució i dimensions de les habitacions incloses en la reserva.
- Habitualment, els allotjament disposen d'un nombre molt reduït d'habitacions individuals.
- Trekultura considerarà que aquelles persones que activen una petició de reserva en habitació doble amb acompanyant **indiferent** (sense especificar en el formulari el nom ni cognoms de cap acompanyant), accepten les condicions següents:
 - Compartiran habitació amb qualsevol altra participant del mateix sexe.

- Si es tracta d'un viatge de 2 o més nits d'allotjament, tan sols rebran confirmació de disponibilitat de plaça quan una altra persona del mateix sexe també en faci una petició de reserva amb les mateixes característiques.
- Si un cop Trekultura hagi confirmat disponibilitat de plaça, la persona en qüestió decideix posteriorment allotjar-se en habitació individual o bé compartir habitació doble amb una persona coneguda:
 - Haurà d'esperar fins que Trekultura trobi una tercera persona que ocupés el seu lloc perquè comparteixi habitació amb la persona que Trekultura li havia assignada inicialment com acompanyant d'habitació.
 - L'altra opció seria continuar amb el canvi desitjat tot assumint el pagament del suplement generat en provocar que la reserva d'allotjament en habitació doble compartida demanada per la persona inicialment assignada com a acompanyant d'habitació esdevingués en una reserva d'allotjament en habitació individual.
- En cas que es decideixi compartir habitació doble amb una persona coneguda:
 - Trekultura considera que ha estat per mutu acord entre ambdues i caldrà que cadascuna indiqui el nom/cognom de l'acompanyant a l'hora de formalitzar la reserva del viatge.
 - Cadascuna de les persones que inicialment havien de compartir habitació assumiria que, en el supòsit que la persona indicada com acompanyant a la petició de reserva cancel·lés / renunciés a la seva plaça en el viatge (abans o durant el viatge), la persona que mantingués la reserva haurà d'optar per una de les opcions següents:
 - Compartir habitació amb qualsevol altra participant del mateix sexe, sense costos extres.
 - No compartir habitació amb cap altra persona, tot assumint la responsabilitat econòmica del pagament del suplement de l'habitació individual generada, així com altres despeses que se'n poguessin derivar. Observació: es podria mantenir la reserva com individual sense haver d'abonar cap import suplementari sempre que la persona amb qui inicialment havia de compartir l'habitació, assumís el cost del suplement d'habitació individual que ha generat la seva cancel·lació.

6. PÍCNICS A L'AIRE LLIURE / ÀPATS COL·LECTIUS

- Pícnic:
 - Per optimitzar la dinàmica en la majoria d'excursions i viatges, habitualment es realitzen dinars tipus **pícnics** a l'aire lliure.
 - En els corresponents programes detallats s'indicarà si convé dur-hi el pícnic enllestit de casa durant el viatge.
 - Durant els viatges, els/les guies indicaran on i quan adquirir-ne les provisions necessàries.
 - En cas que les condicions meteorològiques desaconsellessin la realització d'un pícnic programat, se substituiria per un àpat que es realitzaria per lliure en alguna àrea de servei o població.
 - En qualsevol dels casos esmentats cada participant se'n faria càrrec de les seves despeses.
- Àpats col·lectius:
 - Són aquells esmorzars, dinars o sopars i, per extensió, tots els àpats organitzats de manera programada (àpats especials, pensió inclosa en allotjaments, etc...) O improvisada (àrees de

servei, bars / restaurants de carretera, etc...) Que es duguin a terme durant el desenvolupament d'una excursió o viatge.

- La participació del grup potser total o parcial, i en cap cas serà obligatòria.
- La persona que no desitgi participar en un àpat col·lectiu, ho han de notificar via email a l'hora de formalitzar la reserva de l'excursió o viatge que contempli la realització de l'àpat en qüestió, o bé ho comuniqui als guies / responsables d'aquelles activitats en què s'organitzin àpats de manera improvisada.
- Dietes / exclusions alimentàries:
 - Les persones que segueixen una dieta d'exclusió alimentària específica, com ara vegana, vegetariana, terapèutica (intolerància o al·lèrgia alimentària) o d'un altre tipus, ho han de notificar via email a l'hora de formalitzar la reserva de les excursions i viatges que contemplin la realització d'àpats programats, o bé ho comuniquin als guies / responsables de l'activitat si es tractessin d'àpats organitzats de manera improvisada.
 - En cap cas Trekultura es responsabilitzarà de les conseqüències derivades de les intoxicacions alimentàries que afectin les persones assistents als seus viatges i excursions (clients, professionals i personal col·laborador), i que estiguin causades per la ingestió d'aliments consumits per lliure o durant algun àpat col·lectiu inclòs en el programa de l'activitat o realitzat de manera improvisada.
- Reserva seient / taula:
 - En els àpats col·lectius organitzats per Trekultura NO es reserven seients/llocs de taula.
 - Cada persona s'encarregarà d'escollir el seu seient/lloc entre les places lliures disponibles a l'hora d'arribar a la taula, i sempre respectant el rigorós ordre d'arribada.
 - Cal conservar el mateix seient/lloc de taula durant tot l'àpat.
 - Trekultura no es responsabilitza de l'assignació de seients/llocs de taula ni dels problemes que se'n derivin, responsabilitat que recau directament en les persones implicades.

7. MITJANS DE TRANSPORT

7.1 Mitjans de transport programats habitualment inclosos en el preu:

- **Autocars:**
 - Punts sortida Barcelona:
 - Independentment del destí de l'excursió/viatge, els 3 punts de sortida de Bcn seran els següents:
 - 1a parada:
 - Adreça: c. Comte Urgell 216/218 (entre c. Còrsega i c. Rosselló).
 - Ubicació Google Maps: veure [aquí](#).
 - Transport públic:
 - Estació Hospital Clínic (metro L5).

- Parada bus Comte Urgell-Hospital Clínic.
- 2a parada:
 - Adreça: c. València 388/390, a tocar c. Sicília.
 - Ubicació Google Maps: veure [aquí](#).
 - Transport públic:
 - Estació Sagrada Família (metro L5, L2)
 - Estació Monumental (metro L2)
 - Parada bus: València-Diagonal.
- 3a parada:
 - Adreça: Av Meridiana 296, a tocar clínica Guttmann Bcn.
 - Ubicació Google Maps: veure [aquí](#).
 - Transport públic:
 - Estació Sagrera (metro L1, L5, l9nord i l10nord i rodalies R3, R4 i R12).
 - Parada bus: Meridiana-Sagrera
- Els horaris de sortida dependran de l'excursió / viatge, i estaran indicats en el corresponent programa detallat.
- Els punts de sortida en autocar de Barcelona podrien estar subjectes a variacions per tal d'adaptar-se a possibles incidències (talls de vies urbanes, treballs de manteniment, retencions, accidents, manifestacions o altres actes multitudinaris, afectacions línies metro, etc...).
- Punts arribada Barcelona:
 - La via d'entrada/arribada a Barcelona s'indicarà en el programa detallat de l'excursió o viatge.
 - Independentment de la via d'accés triada per entrar/arribar a Bcn, els guies acompanyaran el grup fins al punt d'arribada ubicat a l'alçada de l'Hospital Clínic.
 - Quan l'entrada a Barcelona es realitzi per l'Av Meridiana es realitzaran les 4 parades següents:
 - 1a parada: Av. Meridiana, a tocar xamfrà Pg. Fabra i Puig. Transport públic proper: estació Fabra i Puig (metro L1 i rodalies R3, R4 i R7 i R12).
 - 2a parada: Av. Meridiana, entre c. Garcilaso i c. Felip II. Transport públic proper: estació Sagrera (metro L1, L5, l9nord i l10nord i rodalies R3, R4 i R12).
 - 3a parada: C. Aragó (entre C. Lepant i C. Marina). Transport públic proper: metro Sagrada Família (L2 i L5), metro Monumental (L2).
 - 4a parada: C. Aragó (entre Passeig Gràcia i Rambla Catalunya) Transport públic proper: metro Passeig de Gràcia (L2, L4 i L4).

- 5a parada: C. Comte Urgell (entre C. Rosselló i C. Còrsega). Transport públic proper: metro Hospital Clínic (L5).
- Quan l'entrada a Barcelona es realitzi per l'Av Diagonal es realitzaran les 4 parades següents:
 - 1a parada: Av. Diagonal, alçada estac. Maria Cristina (metro L3 i Trambaix T1, T2 i T3).
 - 2a parada: C. Villarroel, entre c. Còrsega i c. Rosselló. Transport públic proper: metro Hospital Clínic (L5).
 - Tanmateix, s'ofereix la possibilitat de continuar en autocar (sense guies) i baixar en alguns dels dos punts següents:
 - 3a parada: c. València, entre c. Nàpols i c. Sicília. Transport públic proper: metro Sagrada Família (L5, L2), metro Monumental (L2) i parada bus València-Diagonal.
 - 4a parada: Av Meridiana, entre c. Hondures i c. Garcilaso (proper clínica Guttmann Bcn). Transport públic proper: estació Sagrera (metro L1, L5, l9nord, l10nord i rodalies R3, R4 i R12).
- Els horaris d'arribada en autocar a Barcelona dependran del desenvolupament de l'excursió / viatge, i estaran supeditats a l'estat del trànsit i/o carreteres.
- Els punts d'arribada en autocar a Barcelona podrien estar subjectes a variacions per tal d'adaptar-se a possibles incidències (talls de vies urbanes, treballs de manteniment, retencions, accidents, manifestacions o altres actes multitudinaris, afectacions línies metro, etc...).
- Condicions autocar:
 - Les dimensions i capacitat del vehicle utilitzat en una excursió o viatge s'ajustaran al nombre d'assistents i a les característiques dels trasllats i accessos per carretera. Tipus de vehicle utilitzat: microbús (8/9 pax i 4/7 m long), minibús (20/30 pax i 8/9 m long), midibús (30/40 pax i 10/11 m long) o autocar convencional (40-56 pax i 12/14 m long).
 - Cada persona pot triar el punt de sortida/arribada d'autocar que li convingui sense haver de comunicar-ho prèviament a l'organització de Trekultura.
 - Seients:
 - Seients de cabina reservats al personal o staff de Trekultura (responsable, guies i acompanyants): a més del seient del guia ubicat al costat del conductor de l'autocar, per defecte també s'inclouen els 4 primers seients de les fileres situades al costat contrari al del conductor. Qualsevol variació al nombre i ubicació dels seients esmentats es comunicaria pels guies/responsables de l'activitat al primer punt de sortida d'autocar.
 - No es reserva seient/plaça d'autocar. Cada persona s'encarregarà d'escollir el seu seient entre les places lliures disponibles a l'hora d'arribar a punt de sortida de l'autocar el dia de l'excursió o bé el primer dia del viatge, i sempre respectant el rigorós ordre d'arribada.
 - **Cal conservar el mateix seient de l'autocar durant tots els trasllats que es realitzin en una mateixa excursió o viatge.** Important: en cas que durant una excursió o viatge s'utilitzin vehicles amb distribució de seients diferents, cada persona s'encarregarà d'escollir el seu seient entre les places lliures disponibles a l'hora d'arribar al nou model d'autocar, tot respectant el rigorós ordre d'arribada. Cada persona haurà de conservar el seient durant tots els trasllats que es realitzin en un mateix tipus d'autocar.

- Tan sols es permetrà el canvi de seient quan cap altra persona participant resulti involucrada/perjudicada. O bé quan hagi estat com a resultat d'un bescanvi de seient realitzat per mutu acord entre les persones implicades/involucrades.
 - No es podrà ocupar un seient sense el consentiment de la persona que l'havia triat al començament de l'excursió tot respectant l'ordre d'arribada al punt de sortida.
 - Segons la normativa actual, es pot ocupar el 100% de tots els seients/places de l'autocar.
 - Trekultura no es responsabilitza de l'assignació de seients/places d'autocar ni dels problemes que se'n derivin, responsabilitat que recau directament en les persones implicades.
- Els autocars tenen reservat el dret d'admissió i disposen dels seus propis fulls de reclamació.
 - Cap de les entitats col·laboradores en l'organització de l'excursió o viatge (Trekultura, Agencia Viatge i l'empresa d'autocars), no es faran responsables dels objectes perduts o abandonats a l'interior de qualsevol compartiment de l'autocar (cabina o maleter).
 - Com que alguns dels trasllats en autocar/minibús es desenvoluparan per carreteres amb nombrosos revolts, **cal prendre la prevenció i mesures necessàries contra el mareig.**

• **Avions:**

- Els bitllets d'avió són nominals i no atribuïble a cap altra persona. En conseqüència, un cop els bitllets hagin estat emesos, els imports corresponents mai no seran reemborsables en cas d'anul·lació, independentment del motiu que l'hagi provocat.
- Qualsevol canvi d'horaris o d'altra detall dels vols s'actualitzaria directament en el programa detallat del viatge publicat al web i tan sols es comunicaria personalment i via email a les persones que hagin formalitzat la reserva de viatge prèviament amb el pagament de la bestreta corresponent.
- Els horaris de vols indicats en els programes sempre són orientatius. Aproximadament 1 o 2 setmanes abans de la data d'inici d'un viatge que inclou trasllats en avió, totes les persones que n'hagin formalitzat completament la reserva en rebran un email amb la confirmació de les dades referents als vols (número/referència, terminal, mostrador facturació i horaris).
- S'adverteix que incidències imprevistes alienes a l'organització, com ara hipotètiques afectacions de l'espai aeri, situacions pandèmiques o possibles canvis dels imports dels mitjans de transport utilitzats (motivats per fluctuacions dels preus dels combustibles / taxes d'avió), podrien modificar la programació final del viatge i/o incrementar-ne el preu final.
- Quan un viatge inclou trasllat d'avions gestionats per aerolínies diferents, en cas que hi hagués cap cancel·lació o modificació d'algun dels vols d'una de les companyies, l'altra no estaria obligada a fer-ne canvis de vols ni reemborsaments o devolucions.
- Equipatge. A continuació indiquem com a referència la normativa aplicada per l'aerolínia VUELING en els vols que Trekultura realitza habitualment entre els diferents aeroports espanyols i/o europeus:
 - Equipatge contractat: 1 maleta (facturació) + 1 motxilla/bossa de mà (cabina)
 - Dimensions equipatge facturat: màxim 25 Kg En cas de superar-ne el valor indicat caldrà pagar un suplement aproximat de 15 € / 20 € aprox per cada 1kg de més

- Dimensions equipatge cabina: bossa o motxilla de màxim 10 kg i 40x20x30 cm. En cas de superar-ne el valors indicats caldrà facturar-la i pagar-ne el suplement corresponent.
 - Per tenir-ne més informació es recomana consultar la web oficial de **VUELING**.
 - Com que aquesta normativa és susceptible de variacions (depèn dels destins i/o aerolínia utilitzada), sempre es prioritzarà la indicada en el corresponent programa del viatge.
- Cal prendre la prevenció i mesures necessàries contra el mareig durant els vols.

7.2 Mitjans de transport programats NO inclosos en el preu:

Corresponen als mitjans de transport col·lectius locals (privats o públics) com ara taxis, vehicles 4x4, autocars, minibusos, microbusos, furgonetes, trens, tramvies, metro, cremalleres, telefèrics, embarcacions, etc...

Com que la seva utilització i import depenen del nombre de participants i de les condicions meteorològiques previstes o regnants durant la data d'utilització programada, els corresponents imports habitualment no estan inclosos en el preu de l'excursió o viatge i normalment es recullen en efectiu (euros) un cop se'n confirmi el servei com se'n sàpiga el nombre final de participants.

7.3 Mitjans de transport NO programats: corresponen als mitjans de transport individuals o col·lectius no inclosos en la programació d'una excursió o viatge i que poden ser utilitzats lliurement pels clients de Trekultura durant la seva participació en una excursió o viatge, o bé abans o després de participar-hi. Com que la seva utilització no està imposada per Trekultura, cada persona podrà utilitzar-los lliurement tot fent-se càrrec dels costos com també de les conseqüències derivades de les incidències produïdes durant els trasllats.

• **Vehicle privat:**

- En cas que una persona volgués assistir a una excursió o viatge en el seu propi vehicle privat, hauria de confirmar prèviament si els punts d'inici i final de l'excursió o viatge són coincidents, condició imprescindible per poder recuperar el vehicle sense la necessitat de dependre de la utilització altres mitjans de transports complementaris. I, en cas afirmatiu, valorar i estudiar si la logística de l'excursió o viatge és compatible amb la viabilitat dels accessos per carretera i a la disponibilitat d'aparcament.
 - Si una persona que volgués assistir a una excursió o viatge amb seu propi vehicle privat desitgés compartir-ne les places disponibles amb altres persones del grup, hauria de notificar-ho a l'hora de efectuar-ne la reserva, tot indicant-hi el nombre de places disponibles i autoritzant Trekultura per facilitar el seu mòbil personal a les persones que estiguessin interessades perquè es poguessin coordinar entre si. Coordinació en què ni Trekultura ni l'organització del viatge no hi participarien ni hi tindrien cap responsabilitat.
 - L'organització ni els guies no es responsabilitzaran de les conseqüències derivades dels retards, robatoris, avaries, accidents, infraccions, multes, danys a tercers o altres incidències produïdes durant els trasllats en els mitjans de transport privats utilitzats lliurement per accedir al punt/horari/data d'inici d'una excursió o viatge, ni tampoc d'aquelles que hagin tingut lloc durant els trasllats en mitjans de transport privats utilitzats lliurement a partir del punt/horari/data de finalització d'una excursió o viatge.
 - L'organització ni els guies del viatge no es responsabilitzaran de les conseqüències derivades dels robatoris, incendis, infraccions, multes, danys a tercers o altres desperfectes o incidències relacionades amb l'estacionament dels vehicles de persones que participen en una excursió o viatge de Trekultura.
- **Transport públic:** l'organització ni els guies del viatge no es responsabilitzaran de les conseqüències derivades dels retards, robatoris, avaries, accidents i altres incidències que hagin tingut lloc durant els trasllats en els mitjans de transport públics utilitzats lliurement per accedir al punt/horari/data

d'inici d'una excursió o viatge, ni tampoc d'aquelles que poguessin existir durant els trasllats en mitjans de transport públics utilitzats lliurement a partir del punt/horari/data de finalització d'una excursió o viatge.

8. IDIOMA

Llengua vehicular en excursions i viatges organitzat per Trekultura:

- Per defecte, i fora que no s'indiqui el contrari en els corresponents programes, el **català** serà la llengua vehicular habitual de totes les excursions i la majoria de viatges (es faran en castellà tots els aclariments que calguin).
- Per defecte, i fora que no s'indiqui el contrari en els corresponents programes, el **castellà** esdevindrà la llengua vehicular dels viatges adreçats a un públic d'àmbit geogràfic estatal (es faran en català tots els aclariments que calguin).
- Per respecte, el **castellà** serà la llengua vehicular de Trekultura en presència de guies col·laboradors i/o locals de parla castellana.
- El **castellà** és la llengua utilitzada habitualment per la majoria de guies locals que col·laboren amb Trekultura durant els viatges que es realitzen fora dels territoris de parla catalana.

9. ASSEGURANCES

- ASSEGURANÇA ACCIDENT i RESCAT: totes les rutes a peu (senderisme) incloses en excursions i viatges estan cobertes amb una **assegurança d'accident/rescat**.
- ASSEGURANÇA BÀSICA VIATGE:
 - El preu de tots els viatges combinats de 2 o més dies de durada, inclou una **assegurança bàsica** que cobreix l'assistència mèdica i possibles incidències que poguessin tenir lloc únicament durant el desenvolupament del viatge.
 - L'assegurança bàsica, però, no cobreix les despeses derivades de les anul·lacions/cancel·lacions prèvies a la data d'inici del viatge ni aquelles que tinguin lloc durant el desenvolupament d'un viatge, independentment del motiu que les hagi provocat.
- ASSEGURANÇA ESPECIAL DE CANCEL·LACIÓ / ANUL·LACIÓ VIATGE:
 - Es tracta d'un tipus d'assegurança **opcional i recomanable** que cobreixi la persona assegurada quan ha de cancel·lar o abandonar un viatge en els casos següents:
 - L'aparició d'una lesió, dolència o malaltia no preexistents, el diagnòstic, tractament, recuperació o hospitalització de les quals impossibiliti la persona assegurada la realització / continuació del viatge
 - Defunció familiar directe de la persona assegurada o altres incidències incloses en les garanties i límits inclosos en la pòlissa contractada.
 - En cas de dolències o malalties cròniques, tractaments mèdics de llarga durada, es pot contractar un tipus d'assegurança més personalitzada anomenada de **modalitat de malaltia preexistent**, (cal demanar-ho en el moment de fer la petició de reserva del viatge).
 - Cobriria aquelles incidències que tinguessin lloc abans de la data de l'inici del viatge combinats de 2 o més dies de durada, i que es consideressin causa demostrable de l'anul·lació del viatge de la persona assegurada: accident greu, malaltia greu sobtada (no inclou l'agreujament de malalties o dolències preexistents o cròniques), l'hospitalització (tan sols aquella no programada abans o

el mateix dia de la data de contractació/activació de l'assegurança) i malalties/defuncions de familiars directes.

- Es pot contractar de manera opcional (es recomana llegir-ne prèviament les condicions de la pòlissa per tal de saber l'abast de les cobertures, garanties i limitacions incloses).
- Tot i que Trekultura ofereix en els programes dels seus viatges la possibilitat de contractació de l'assegurança de cancel·lació recomanada per l'agència de viatges col·laboradora, cada persona és lliure de contractar-ne una pòlissa més personalitzada a través d'altres companyies asseguradores.
- La contractació de l'assegurança de cancel·lació / anul·lació d'un viatge inhabilita l'assegurança bàsica del viatge.
- L'import de l'assegurança de cancel·lació / anul·lació estarà indicat com a suplement opcional en el programa detallat del viatge en qüestió. El valor indicat és el resultat d'incloure-hi les despeses de gestió per la contractació i restar-ne el cost de l'assegurança bàsica inclosa en el preu del viatge.
- Per contractar / activar l'assegurança de cancel·lació / anul·lació d'un viatge, cal comunicar-ho a l'hora de tramitar-ne la petició de reserva i afegir-ne l'import corresponent en la bestreta del viatge.
- NO es pot contractar / activar l'assegurança de cancel·lació un cop transcorreguts 7 dies després del pagament de la bestreta del viatge. Observació: la durada d'aquest termini podria variar segons el tipus de viatge.
- NO es pot contractar / activar l'assegurança de cancel·lació un cop assolida la data considerada com a termini límit del pagament de l'import total del viatge.
- Un cop activada una assegurança tan sols serà vàlida per a una persona determinada i un viatge en concret. En conseqüència, ni l'import corresponent, ni les despeses de gestió / activació, mai no seran reemborsables, recuperables ni reutilitzables per la persona assegurada en cas que causés baixa o renunciés a la plaça en un viatge, independentment del motius que l'hagi provocat.
- La contractació d'una assegurança de cancel·lació estableix una relació contractual entre la persona assegurada i la companyia asseguradora, de manera que **l'activació d'un part d'incidència provocat per la cancel·lació d'una plaça en un viatge es gestionarà únicament i exclusivament entre la persona assegurada i la companyia asseguradora.**

En aquesta gestió mai no intervindran ni Trekultura ni l'Agència de Viatge col·laboradora, les quals tan sols hi participen inicialment com a figures intermediàries a l'hora de facilitar la contractació inicial i opcional de l'assegurança de cancel·lació.

La resolució final de la gestió de l'activació d'un part d'incidència causat per la cancel·lació d'una plaça en un viatge és una decisió unilateral determinada únicament i exclusivament per la companyia asseguradora, i en què ni Trekultura ni l'Agència de Viatge no poden prendre-hi part ni en tenen cap responsabilitat.

- Ni Trekultura ni l'Agència de Viatge col·laboradora mai no podran garantir la devolució/reemborsament parcial ni total de l'import abonat en concepte de cancel·lació de la reserva d'un viatge (bestreta o pagament de l'import total), decisió i responsabilitat que recaurà únicament i directament en la companyia asseguradora un cop hagi estudiat tota la documentació, rebuts de pagament i informes mèdics que la persona assegurada i afectada els hi haurà facilitat directament.

- En cas de contractar-ne simultàniament diferents assegurances de viatge, cal tenir en compte que les garanties sanitàries, econòmiques i d'assistència en viatge cobertes per diferents pòlisses d'assegurança, NO són acumulatives. A tal efecte s'adverteix que:
 - Segons l'article 33 de la Llei de l'Assegurança sobre situacions de coassegurança: quan mitjançant un o diversos contractes d'assegurances, referents al mateix interès, risc i temps, es produeix un repartiment de quotes determinades entre diversos asseguradors, previ acord entre ells i el prenedor, cada assegurador està obligat, excepte pacte al contrari, al pagament de la indemnització només en proporció a la quota respectiva.
 - Segons l'article 26 de la Llei d'Assegurança sobre la contractació simultània de 2 o més assegurances per cobrir un mateix risc: un assegurat no es pot enriquir de manera injusta a través d'una assegurança, per la qual cosa un assegurat no pot cobrar diverses vegades una mateixa compensació en cas de sinistre i en cas de concurrència d'assegurances haurà d'informar a les companyies afectades i esperar una única compensació en cas de sinistre.
- TARGETA SANITÀRIA: tot i la que les urgències mèdiques estan cobertes per l'assistència bàsica de viatge inclosa en el viatge, o bé per l'assegurança d'anul·lació / cancel·lació oferta en el programa que cada persona pot contractar opcionalment i individualment en el moment de fer efectiu el pagament de la corresponent bestreta, en el viatges també convé portar-hi la documentació següent:
 - **Targeta sanitària individual / TSI:** necessària per fer consultes i/o rebre atenció sanitària / mèdica / farmacèutica NO urgent a qualsevol centre de la xarxa sanitària pública quan l'excursió o viatge es desenvolupi dins de l' **estat espanyol** (més informació INNS i SICAT).
 - **Targeta sanitària europea:** necessària en les excursions i viatges que es realitzin als **països de la Unió Europea** i aquells adherits al **Tractat Schengen**. Es tracta d'un document unipersonal i intransferible que serveix per identificar-se en el **Sistema Europeu de Salut** i acredita a la persona portadora el seu dret d'atenció mèdica pública com si fos un habitant local. Es pot demanar a l'inss presencialment o per internet a través de la seva web oficial (més informació INNS i SICAT).

10. MESURES SEGURETAT COVID19

- Per defecte s'aplicarà la normativa local de l'àmbit geogràfic inclòs en el desenvolupament de les diferents excursions i viatges (des de l'inici fins a la seva fi), així com la normativa interna dels mitjans de transports, allotjaments, locals de restauració i atraccions culturals/turístiques que es contemplin en la programació d'una excursió o viatge.
- Amb data de l'actualització d'aquest document **NO és obligatori l'ús de MASCARETA per viatjar en autocar, avions i transport públic**. Excepcionalment, en algunes de les zones geogràfiques visitades també podria ser obligatòria en espais comunitaris dels **hotels**, en **bars/restaurants** quan no es consumeixi, durant les visites interiors i també en aquelles visites a l'aire lliure que no garanteixin el manteniment del distanciament social mínim. Tanmateix, cal tenir present que **encara es manté l'obligatorietat d'ús de mascareta a farmàcies i centres sanitaris estatals**.
- **En situació pandèmica caldrà complir i respectar la normativa oficial vigent** respecte a l'ús de **mascareta** i **manteniment del distanciament social mínim** en els viatges col·lectius en general, i en aquells que es desenvolupin a l'aire lliure.
- Tot depenent de la situació pandèmica existent durant les dates de realització d'una excursió o viatge, es podria exigir la presentació del **CERTIFICAT/PASSAPORT COVID** vigent per poder **viatjar a determinats països**, fer ús de mitjans de **transports públics**, realitzar visites interiors, consumir en **bars/restaurants** i allotjar-se en **HOTELS** i similars.

- La durada i protocol d'actuació de les mesures de seguretat indicades estaran subjectes als canvis que es poguessin aplicar en futures revisions de la normativa oficial aprovada per les autoritats sanitàries/polítiques competents.

11. FOTOGRAFIES D'EXCURSIONS I VIATGES - DRETS D'IMATGE

- El dret a la pròpia imatge ve reconegut per l'art. 18.1 de la Constitució Espanyola i està regulat per la Llei Orgànica 1/1982 sobre la protecció del dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge, així com per la normativa de protecció de dades de caràcter personal.
- Per poder captar, fer ús i difusió d'aquestes imatges amb l'objectiu d'il·lustrar publicacions i materials de Trekultura, així com per publicar-les a internet, ja sigui a la mateixa web corporativa com a xarxes socials i d'altres portals de difusió, se sol·licita l'autorització pertinent quan el titular de la imatge sigui clarament identificable, excepte si, tal com estableix la LO 1/1982 (art. 18.2.c), es fa referència a una informació gràfica sobre un succés o esdeveniment públic i la imatge de la persona apareix de manera accessòria.
- Durant el decurs de les excursions o viatges de Trekultura, els guies i responsables de grup acostumen a captar **imatges fotogràfiques** que, en reflectir l'evolució d'una excursió o viatge, posteriorment són publicades i visualitzades en la web i en les diferents xarxes socials oficials de Trekultura (Instagram, Facebook, Whatsapp, Flickr, etc...) Amb finalitats corporatives.
- En general es tracten d'imatges amb les qual tan sols volem mostrar diferents moments del desenvolupament d'una excursió o viatge, i no atempten contra la intimitat de les persones participants. Tot i així, també es fan les anomenades **fotos de grup**, imatges que també es publiquen en la web i xarxes socials oficials de Trekultura i que, en mostrar els rostres de les persones fotografiades, esdevenen en veritables records quan es descarreguen de la web.
- Trekultura considera que tothom que participa en una foto de grup ho fa de manera voluntària i accepta la visualització pública de la seva imatge facial en la web oficial i en les diferents xarxes socials de Trekultura.
- Si NO desitges que el teu rostre aparegui en cap imatge de les nostres excursions i viatges:
 - Ens has de fer arribar la corresponent **desautorització per correu electrònic** a l'hora d'inscriure-t'hi.
 - **NO participis en cap de les fotografies de grup** que es captin o realitzin durant l'excursió o viatge en qüestió. Tingues present que la participació en les fotografies de grup és voluntària.
- Tothom que participi en excursió o viatge de Trekultura podrà col·laborar voluntàriament en la creació de la corresponent galeria d'imatges tot aportant fotografies que respectin els drets d'imatge de la resta de participants i considerin que podrien ser atractives i representatives de l'excursió o viatge.
- La supressió de les imatges no té efectes retroactius.
- Perquè una imatge pugui ser publicada ha de complir les característiques següents:
 - Ha de respectar els drets d'imatge i intimitat de la resta de participants i de terceres persones
 - Preferiblement amb la presència d'una mostra significativa del grup de participants de l'excursió o viatge.
 - Ha de ser atractiva i/o representativa de l'excursió o viatge.
 - Format jpg

- Relació aspecte: panoràmic horitzontal 16x9
- Mida superior 1MB
- Únicament s'acceptaran les enviades a l'adreça electrònica auxiliar trekultura@gmail.com dins de les 24 hores següents a l'hora de finalització de l'excursió o viatge en qüestió
- Totes les fotografies d'una excursió o viatge que han estat publicades en la galeria d'imatges de Trekultura, o en qualsevol de les seves xarxes socials oficials, passen automàticament a ser propietat de José Antonio Muñoz / Trekultura. I estarà totalment prohibit modificar-les o utilitzar-les amb finalitats corporatives i/o comercials i/o lucratives sense el previ consentiment exprés i explícit dels seus autors i/o propietaris.

12. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD I PROTECCIÓ DE DADES

- Política de confidencialitat i protecció de dades: en compliment de la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades Personals, us informem que totes les dades corresponents a les persones usuàries i clients de Trekultura estan incorporades en els nostres fitxers, amb la finalitat de mantenir relacions professionals, contractuals i/o comercials.
- En qualsevol moment les persones usuàries i clients de Trekultura poden exercir els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició de les seves dades, tot dirigint-se a José Antonio Muñoz Pérez 38559061K, amb domicili fiscal C. Esteve Grau 17, 3r 2a 08905 L'Hospitalet de Llobregat, o bé a través de l'adreça electrònica info@trekultura.com
- El contingut de tots els correus electrònics, fax, sms i qualsevol altre tipus de missatge, així com també els documents adjunts, que siguin enviats a les persones usuàries i clients de Trekultura, són estrictament confidencials o privilegiats i van destinats únicament a les persones o entitats indicades com a destinatària. En cas que una persona hagi rebut per error cap correu electrònic, fax, sms o qualsevol altra tipus de missatge o document, preguem es posi en contacte amb nosaltres i destrueixi immediatament el correu electrònic, fax, sms, missatge amb tots els seus documents adjunts sense llegir-los ni divulgar-los, ni fer cap ús de les dades que hi figurin, atenent-se a les conseqüències legals que d'un ús indegut de les dades esmentades puguin derivar-se, estant prohibit per la Llei 34/2002 SSICE i sancionat en l'article 199 del Codi Penal.

13. DRET D'ADMISSIÓ

- Trekultura i l'Agència de Viatges col·laboradora es reserven el dret d'admissió en totes les seves excursions i viatges.
- Trekultura NO permetrà la participació en una excursió o viatge aquelles persones que reincideixin en l'incompliment de les indicacions existents en les Condicions Generals i Guia d'Activitats Físiques i Esportives en el Medi Natural, en especial quan es tracti de les omissions següents:
 - Seguretat: no fer ús del calçat ni del material adients per dur a terme una activitat física i esportiva en el medi natural, o bé evidenciar-ne unes condicions físiques inapropiades per fer front les exigències i característiques tècniques dels itineraris programats.
 - Social: mostrar un comportament que pogués alterar la dinàmica del grup i/o posar en risc la seva integritat física o bé la integritat física de terceres i/o la de les altres persones participants en l'excursió o viatge.
 - Política de reserves i pagaments: no respectar-ne els terminis ni els imports indicats en els respectius programes; presentar-se a una excursió o viatge sense fer-ne la corresponent reserva prèvia; no presentar-se a una excursió o viatge sense el previ pagament; la reiteració de baixes o renúncies d'assistència fora de termini, etc..

14. ADVERTIMENTS

- Els criteris utilitzats per Trekultura per tal de determinar els diferents nivells de les rutes i itineraris (esforç i dificultat), així com tota la informació que cal saber per assistir-hi (calçat, indumentària, equip, alimentació, etc.), s'indiquen en la **Guia d'Activitats Físiques i Esportives en el Medi Natural**.
- Trekultura considera que tothom que s'apunti a una de les seves excursions o viatges ha llegit prèviament el corresponent Programa Detallat, les Condicions Generals i la Guia d'Activitats Físiques i Esportives en el Medi Natural, on es troben totes les indicacions i recomanacions que cal tenir en compte a l'hora de participar-hi.
- La no lectura o bé el desconeixement de l'existència dels Programes Detallats de les excursions/viatges, de les Condicions Generals ni de la Guia d'Activitats Físiques i Esportives en el Medi Natural, no eximeix la persona participant de les seves responsabilitats.
- Com que aquest tipus d'excursions i viatges es desenvolupen majoritàriament en paratges naturals generalment allunyats i/o de difícil accés per carretera, hi hauria la possibilitat que poguessin tenir lloc alteracions en la seva programació ocasionades per causes imprevisibles, com podria ser una situació meteorològica desfavorable, talls de carretera o altres circumstàncies alienes a l'organització de Trekultura. Modificacions que es realitzarien per tal de preservar la seguretat de les persones assistents a l'excursió o viatge.
- Trekultura elabora els programes de viatges i excursions amb mesos d'antelació tot intentar que els itineraris i activitats de natura es desenvolupin en les condicions climàtiques estadísticament més adients per gaudir-ne del paisatge i dels fenòmens naturals en el seu màxim esplendor i, sobretot, per realitzar-les amb la màxima seguretat per tal d'evitar els riscos innecessaris. Tanmateix, Trekultura no es responsabilitzarà de la visualització parcial o nul·la de les atraccions i curiositats naturals ressenyades en els programes de les seves excursions i viatges, directament susceptibles als cada cop més freqüents i impredecibles episodis directament relacionats amb el canvi climàtic global, i que van associats a variacions inusuals i alhora significatives del règim tèrmic i del règim pluviomètric estacionals.
- La suspensió o modificació parcial/total de l'excursió o viatge (vagues, manifestacions, situacions pandèmiques, afectacions dels accessos per carretera i dels mitjans de transport utilitzat, alteracions dels itineraris de les rutes programades, previsions meteorològiques desfavorables, no assoliment del mínim de participants necessaris,...) tan sols es notificaria per correu electrònic (o via Whatsapp en cas d'urgència) a les persones que n'hagin formalitzat la inscripció prèviament, tot efectuant-ne el pagament corresponent.

15. ATENCIÓ CLIENTS

- Oficina (reserves i consultes generals):
 - Atenció telefònica i Whatsapp:
 - Mòbil: **+34 606 505 105**
 - Horari: 10h a 13h i 17h a 20h de dilluns a divendres (exclosos festius, ponts i vacances).
 - Atenció via email:
 - Direcció electrònica: **info@trekultura.com**
 - Horari: 10h a 20h de dilluns a divendres (exclosos festius, ponts i vacances).
- Durant excursions / viatges: únicament via telefònica i Whatsapp a través del **+34 606 505 105**

16. ORGANITZACIÓ TÈCNICA DELS VIATGES COMBINATS

Agencia de Viatges **TOT TURISME S.L.** – GC786

C. Cos 89 –08650 Sallent (Barcelona)

+34 93 837 09 66 / + 34 93 820 61 98

– Data actualització: 16/06/2023 –

La normativa d'aquest document tan sols afecta les reserves d'activitats degudament i totalment formalitzades a partir de la data d'actualització indicada en aquest document.

Les reserves d'activitats encara pendents de realització que s'hagin formalitzat prèviament, és a dir, amb anterioritat a la data d'actualització d'aquest document, romandran vinculades i subjectes a la normativa de l'anterior actualització.

Es prohibeix la difusió / còpia parcial o total del contingut d'aquest document sense el consentiment escrit i signat per Trekultura.

Equip Directiu de Trekultura