

# Condiciones Generales de Reservas de Refugios

**TREKKING CARROS DE FOC, S.L.**, como agencia de viajes, que explota la página web [www.refusonline.com](http://www.refusonline.com), actúa como intermediaria entre sus clientes y cada refugio de montaña (en adelante, "refugio"), estableciéndose el contrato de alojamiento directamente entre el cliente y el refugio de que se trate, siendo el refugio, con el que el cliente ha formalizado el contrato, responsable de la correcta ejecución de dicho contrato de alojamiento en los términos establecidos en el mismo, así como de cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación vigente aplicable.

A **TREKKING CARROS DE FOC, S.L.**, en su calidad de intermediaria, le corresponde: (i) gestionar con diligencia la reserva solicitada por el cliente, trasladando en todo momento al cliente a lo largo del proceso de reserva la información relativa al servicio de alojamiento seleccionado por el mismo (según los datos previamente facilitados por el refugio en cuestión); (ii) enviar al cliente la correspondiente confirmación de reserva, tal y como se expone en los apartados siguientes; (iii) trasladar al cliente la información previamente recibida del refugio en cuestión y a la inversa; (iv) así como cualquier otra obligación que le corresponda según la legislación vigente aplicable.

El refugio y la agencia responderán frente al cliente en función de las obligaciones que les correspondan en su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación vigente aplicable

## 1. PROCEDIMIENTO DE RESERVA Y FORMA DE PAGO:

Para reservar un servicio de alojamiento mediante la web se deben llevar a cabo los siguientes pasos:

- 1) Búsqueda de disponibilidad
- 2) Selección de refugio
- 3) Introducción de datos y aceptación de las condiciones generales y de política de protección de datos [Solicitud de reserva

El **Usuario** antes de finalizar el proceso de reserva debe dar su conformidad expresa al refugio y fechas de estancia por él seleccionados, así como a las condiciones generales del refugio y condiciones particulares del mismo y a los datos personales y de pago por él introducidos.

Asimismo, el **Usuario** es el responsable de introducir correctamente los datos que le son solicitados para llevar a cabo el proceso de reserva, tales como su nombre y apellidos, DNI o pasaporte...

En el caso de que a lo largo del proceso de reserva y antes de su finalización el **Usuario** detecte que ha cometido algún error en la introducción de datos, deberá volver atrás hasta la pantalla correspondiente en la que poder subsanarlo o, en su defecto, empezar de nuevo el proceso de reserva.

Se solicitará para poder formalizar la reserva en un refugio concreto y para una fecha/s concreta/s el pago, según refugio, por persona y noche en concepto de depósito. Dicho depósito deberá abonarse por cualquiera de los siguientes medios de pago:

El importe del precio restante se deberá abonar directamente al refugio.

Si la entidad bancaria no autoriza el cobro en la tarjeta que el **Usuario** utilice como medio de pago, se le mostrará al **Usuario**, en la página web una advertencia informándole que el pago no ha podido realizarse. Por lo que, si se producen tales incidencias la reserva no podrá ser confirmada.

Una vez finalizado el proceso de solicitud de reserva, si la entidad bancaria acepta el cargo del depósito en la tarjeta suministrada por el cliente a tal efecto a lo largo de dicho proceso, se procederá a remitir la correspondiente confirmación de reserva a la dirección de correo electrónico previamente facilitada por el cliente. Desde aquel momento quedará directamente formalizado el contrato de alojamiento entre el refugio que se trate y el cliente, actuando en todo momento **TREKKING CARROS DE FOC, S.L.**, únicamente en calidad de intermediaria.

**Junto con dicho correo de confirmación se remitirá el correspondiente bono, que en todo caso deberá ser presentado a efectos identificativos en el refugio y ser admitido en el momento de su llegada al mismo.**

## **2. NO ASISTE AL USUARIO EL DERECHO DE DESISTIMIENTO DE LAS VENTAS A DISTANCIA.**

Tal y como dispone el artículo 103 l) del *Real Decreto Legislativo 1/2007 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*, **en los contratos que se refieren al suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda si los contratos prevén una fecha o período de ejecución específico, como es el caso, a los usuarios no les asiste el derecho a desistimiento de las ventas a distancia** consistente en el derecho a desistir del contrato a distancia por cualquier causa con derecho a devolución del importe íntegro abonado en el plazo de los 14 días naturales contados a partir del día de celebración del contrato.

Por lo que en este caso si el usuario solicita la cancelación de su reserva del refugio le resultará de aplicación lo dispuesto en la Cláusula siguiente relativa a la *"Cancelación de la reserva por el Usuario una vez confirmada"*.

## **3. CANCELACIÓN DE LA RESERVA POR EL USUARIO UNA VEZ CONFIRMADA:**

El refugio retendrá el siguiente porcentaje de la paga y señal:

- 25% de la paga y señal si se anula antes de 15 días a la fecha de salida.
- 50% de la paga y señal si se anula entre 7 y 15 días a la fecha de salida
- 100% de la paga y señal si se anula dentro de los 7 días antes de la salida.

**( Los porcentajes indicados anteriormente también se aplicaran si la cancelación es por causas meteorológicas ).**

**En caso de anulación, Trekking Carros de Fuego, descontará de la cantidad a devolver, 2 € por reserva, en concepto de gastos de gestión y gastos bancarios.**

## **4. NO PRESENTACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE AL REFUGIO ("NO SHOW") SIN PREVIO AVISO POR SU PARTE.**

En los supuestos de no presentación por parte de los clientes en refugio de que se trate sin haber avisado previamente de ello (lo que se conoce comúnmente como "NO SHOW"), cada refugio determina su propia política de penalizaciones, la cual será debidamente informada al **Usuario** antes de la formalización de la reserva.

\* EL usuario perderá el 100 % de la paga y señal.

## **5. RÉGIMEN DE ALOJAMIENTO.**

Antes de formalizar la reserva, el **Usuario** deberá seleccionar el régimen de alojamiento deseado. El régimen alimentario contratado al efectuar la reserva no podrá modificarse.

La diferencia entre el coste final de los servicios reservados y el importe del pago a cuenta (paga y señal) efectuado, se abonará en efectivo en cada uno de los refugios.

**Sólo admiten tarjeta de crédito los refugios de Amitges.**

## **6. CONCEPTOS NO INCLUIDOS EN EL PRECIO:**

Los precios no incluyen en ningún caso los servicios extras del refugio no incluidos en el régimen de alojamiento seleccionado.

## **7. PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA.**

Las personas con movilidad reducida, antes de proceder a la solicitud de la reserva, deberán poner en conocimiento de **TREKKING CARROS DE FOC, S.L.** tal situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de con tratar el servicio de acuerdo con las características del mismo.

## **8. VIAJAR CON ANIMALES.**

No está permitida la entrada de animales en los refugios.

## **9. SOLICITUD DE SERVICIOS ESPECIALES.**

La solicitud de cualquier tipo de servicio especial por parte del **Usuario** deberá realizarse a **TREKKING CARROS DE FOC, S.L.** en todo caso con anterioridad a la finalización del proceso de reserva del servicio de alojamiento, y tales solicitudes especiales siempre están sujetas a disponibilidad del refugio de que se trate.

## **10. RECLAMACIONES.**

Los clientes pueden interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los servicios ofertados o contratados a través de la intermediación de **TREKKING CARROS DE FOC, S.L.** por medio de:

- a) La dirección postal: Avda. Pas d'Arrò, 40 bajos, 255390 Vielha
- b) A través del teléfono **34 973 641 681** dentro del horario laboral **de Lunes a Viernes de 9.00 a 13.00 y de 16.00 a 19.00** .
- c) Tramitarla a través de la dirección de correo electrónico **info@refusonline.com**