

# CONDICIONES GENERALES

## 1. ORGANIZACIÓN

La reserva de cualquiera de los viajes, excursiones o actividades cuya organización técnica corra a cargo de Cristal de Roca Travel SL, título de agencia de viajes Mayorista/Minorista CICMA 2301-Mm, C.I.F B85667103 y domicilio en la calle Fuente del Toro 8, 28710 Madrid, supone la aceptación total de estas Condiciones Generales, que se considerarán automáticamente incorporadas al contrato, obligando a ambas partes a su cumplimiento.

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el Real Decreto Ley 23/2018 sobre viajes combinados y servicios de viaje vinculados (BOE 17.12.2018) en lo que modifique el Libro IV del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre (BOE 287 de 30.11) y demás disposiciones vigentes y concordantes.

Desde el momento de la inscripción y en la posterior participación en cualquiera de los viajes o excursiones organizados por Cristal de Roca Travel, implica el conocimiento y aceptación por parte del viajero de todas y cada una de las Condiciones Generales.

Por consiguiente, el viajero DECLARA y CONSIENTE los siguientes puntos:

- Leer en su integridad estas Condiciones Generales.
- Aceptarlas con carácter previo a cualquier uso que realice de la misma.
- Cumplir con las obligaciones contenidas en estas Condiciones Generales.
- Imprimir, guardar o aceptar el conocimiento previo de estas Condiciones Generales, para su consulta o con carácter previo a cualquier solicitud de reserva.

## 2. RESERVAS, INSCRIPCIONES Y REQUISITOS

Para poder asistir a las excursiones y actividades cuyo organizador sea Cristal de Roca Travel, es requisito estar entre los 18 y 50 años, cumpliendo 50 siendo participante habitual, se puede continuar. La agencia se reserva el Derecho de Admisión.

Cristal de Roca Travel también como agencia minorista ofrece viajes y actividades organizadas por otros mayoristas/organizadores y en ese caso, las condiciones de participación aplicables serán las de dicho organizador y NO aplica límite de edad. Consultarnos y te informaremos.

El organizador ofrecerá al viajero interesado un programa de excursión o viaje, publicado en la página web, que recoja la descripción de la actividad. El viajero que acepte el programa ofertado y solicite plaza, suscribirá automáticamente con el organizador, una reserva en firme que incluirá, en todo caso, el programa aceptado, las presentes condiciones generales aceptadas y las condiciones particulares que, en su caso, procedan.

**CÓMO HACER TU RESERVA:** Una reserva de viaje se considerará efectiva y confirmada, tras contactar el viajero con Cristal de Roca solicitando reserva de plaza en alguno de los viajes o rutas ofertados, y la agencia confirme expresamente por escrito vía mail la disponibilidad y confirmación de la inscripción en la actividad, ruta o viaje solicitado.

Pasos a seguir para reservar un viaje, ruta o actividad en Cristal de Roca:

**2.1.-** Solicita reserva de plaza/s a nuestros teléfonos, correos electrónicos, o formularios de reserva web. Son válidos también mensajes sms, WhatsApp, u otros medios de contacto en redes sociales. Para ello deberás facilitar tus datos de contacto: nombre, apellidos, teléfono, fecha de nacimiento y correo electrónico de contacto, indicando expresamente el título del viaje y su fecha de salida, junto a otros posibles servicios requeridos, como tipo de habitación, transporte diferente etc. También será posible tener que facilitar otros datos como DNI, PASAPORTE, si fuese necesario. En caso de reservar varias plazas, los datos solicitados serán los mismos, pudiendo encargarse un titular de tramitar el proceso de reserva.

**NOTAS IMPORTANTES:**

-El usuario que solicite reserva a través de la página web [www.cristalderoca.com](http://www.cristalderoca.com), deberá marcar siempre: "Al enviar mis datos acepto el Aviso Legal de Protección de Datos y las Condiciones Generales", momento desde el cual el usuario quedará sujeto a los términos y condiciones Específicas o que los organizadores o proveedores establezcan en cada caso. En caso contrario, no podrá acceder a los servicios expuestos en el servicio ofertado. El usuario tendrá la posibilidad de visualizar e imprimir las mencionadas condiciones.

-En el proceso de reserva, CRISTAL DE ROCA TRAVEL SLU requerirá al cliente sus datos personales y de contacto, entre otros motivos, para poder comunicarle en caso necesario, cualquier incidencia que pudiera producirse en su reserva. El cliente tiene la obligación de facilitar sus datos verdaderos y CRISTAL DE ROCA TRAVEL SLU tomará como válidos los datos que le hayan sido facilitados por el cliente en el momento de realizar la reserva. La agencia se exime de toda responsabilidad derivada del hecho de que los datos facilitados por el cliente sean falsos o erróneos, todo ello en concordancia con la normativa aplicable en materia de protección de datos y garantía de la prestación de servicios ofertados.

**2.2.-** La agencia confirmará o no expresamente la disponibilidad de tu solicitud de reserva, vía e-mail y si es posible, también vía WhatsApp, por el cual el viajero recibirá un e-mail de inscripción y WhatsApp (si el cliente dispone de tal aplicación) con carácter de reserva en firme.

Su recepción conlleva el conocimiento y aceptación de las Condiciones Generales aquí descritas y las particulares anotadas en el programa del viaje o actividad contratado, de obligado cumplimiento por ambas partes. Esta confirmación expresa vía e-mail por parte del organizador, es requisito imprescindible como garantía de reserva. No obstante, la agencia se reserva el derecho de admisión una vez confirmada la reserva.

**2.3.-** Deberás realizar los pagos: Al momento de confirmar por escrito la reserva por parte de la agencia, se informa también de los plazos, cantidades de los pagos necesarios, y medios para poder realizarlos.

**Medios de Pago:** Los medios habituales de pago serán, por medio de transferencia o ingreso bancario, al número de cuenta que se facilita, o bien en metálico. Otros medios podrán ser: internet, banca telefónica o cajeros automáticos.

**Importante:** Es obligatorio indicar claramente en el ordenante del recibo bancario los datos facilitados al realizar la solicitud de reserva: NOMBRE COMPLETO + CODIGO. La omisión o incorrección de estos datos podrá suponer la anulación de tu reserva por parte de la agencia, al no ser posible su correcta identificación. Advierte al cajero que lo escriba en pantalla si haces el ingreso por ventanilla, o asegúrate de rellenarlo si es por transferencia, ingreso, cajero automático o vía Internet.

-Pagos y plazos: para actividades de 1 día, el importe normalmente se abonará en un plazo de 24h, exceptuando si la salida está próxima, que se indicará en el e-mail de inscripción y WhatsApp. En el caso de viajes combinados, normalmente se abonará una señal de reserva o depósito inicial, y si procede, un segundo o más pagos, según se indicará en el e-mail de inscripción y en el programa de viaje contratado, incluyendo los suplementos solicitados, como habitación individual, seguro de cancelación u otros de los ofrecidos en el viaje. El pago de señal es considerado como adelanto del pago total del importe.

-Comprobación / notificación de los pagos: Dependiendo del medio del pago elegido, será comprobado el pago/s por parte de la agencia, sin tener la obligación de comunicar al usuario expresamente se haya recibido. Por parte del usuario si deberá comunicar la confirmación del pago vía email o teléfono o Whatsapp, para su comprobación. La agencia sólo se pondrá en contacto con

el viajero si el pago no se hubiera realizado en los plazos indicados. No existe obligación de comunicar al usuario la comprobación del pago por nuestra parte. Se aconseja guardar el recibo bancario de pago, porque será un justificante de haberlo efectuado y podría ser requerido por parte de la agencia en algún momento del proceso de reserva, o incluso durante el viaje o posteriormente, y únicamente en casos completamente necesarios.

-Contrato de Viaje Combinado: el usuario que haya reservado un viaje combinado (combinación de 2 o más servicios de viaje, que pasen de 24h o incluyan pernoctación), tras abonar una señal o depósito inicial, deberá descargar AQUÍ el contrato de viaje combinado con las cláusulas que rigen las condiciones particulares del viaje, para su revisión y aceptación y remitirlo a la agencia firmado.

**2.4.-** El recibir un e-mail de inscripción tiene carácter de reserva en firme y conlleva el conocimiento y aceptación de las condiciones generales aquí descritas, de obligado cumplimiento por ambas partes.

Mientras no se comunique expresamente la anulación de la reserva solicitada, siempre se entenderá como válida y en vigor y por ello conllevará posibles gastos de gestión y cancelación. El hecho de no proceder al pago de la reserva, no exonera al viajero de su obligación como contratante.

**2.5.-** Información de salida del viaje/excursión: entre 5 y 1 día antes de la fecha de salida, recibirás vía Whatsapp los datos actualizados del viaje/excursión, como son: el lugar de presentación y horarios de salida, teléfono de contacto de los guías, información de comidas, equipo necesario y otros detalles para preparar la actividad. Este Whatsapp será el bono de presentación en caso de que fuera requerido por el guía del viaje. En el caso de no disponer de Whatsapp, el viajero podrá solicitar la información de salida por otra vía.

**NOTAS IMPORTANTES:**

\* En todos los casos será necesaria la confirmación expresa vía e-mail por parte de Cristal de Roca Travel, de que tu plaza/s han quedado reservadas, incluyendo solicitud de reservas vía formularios web, redes sociales etc. En ningún caso se entenderá como reservada ninguna solicitud sin esta confirmación expresa. El hecho de proceder al pago sin recibir la confirmación expresa de reserva vía e-mail NO da derecho a reserva de plaza. La empresa se reserva el Derecho de Admisión antes, durante o después del proceso de reserva.

\* Siempre será necesario realizar reserva previa de plaza/s indicando claramente tus datos.

\* Todas las inscripciones estarán abiertas hasta cubrir plazas o bien finalice el plazo límite de reservas indicado.

\* En caso de no cumplir el calendario de pagos y sin comunicación expresa por parte del viajero, Cristal de Roca Travel podrá anular tu reserva sin previo aviso. El cliente autoriza a la agencia a que anule la reserva de plaza en caso de que no cumpla el calendario de pagos; todo ello con independencia de los gastos en los que pudiera incurrir como consecuencia de dicha cancelación, que serán deducidos del anticipo. El cliente deberá realizar una nueva solicitud de reserva, sin garantizar disponibilidad de plaza.

\* En caso de hacer el pago para 2 o más personas, se podrá realizar bien en conjunto en único pago, o de forma independiente por cada viajero. Para pagos conjuntos se deberá anotar en el ordenante del recibo bancario, el nombre completo de la persona quien realizará la reserva, para la correcta identificación de dichos pagos.

\* El recibir un e-mail de inscripción tiene carácter de reserva en firme y conlleva el conocimiento y aceptación de las condiciones generales aquí descritas, de obligado cumplimiento por ambas partes. Mientras no se comunique expresamente la anulación de la reserva solicitada, ésta siempre se mantendrá válida y en vigor y por ello conllevará posibles gastos de gestión y cancelación. El hecho de no proceder al pago de la reserva, no exonera al viajero de su obligación como contratante.

\* Tras el pago de la cantidad establecida en la reserva, en plazo y forma indicada por la agencia, el organizador realizará las gestiones oportunas para obtener de cada proveedor la confirmación de los servicios contratados. En el supuesto de que alguno de estos servicios no pueda ser confirmado por alguna causa, se ofrecerá otro de características similares, con expresión del nuevo precio, en su caso, que el cliente podrá aceptar o rechazar. En el caso de que el cliente rechace el cambio propuesto, el organizador reembolsará los importes depositados a la fecha.

## 3. PRECIOS

Los precios son los que figuran en el detalle de cada excursión/viaje/actividad y corresponden a los servicios incluidos descritos en cada caso.

**3.1-** El precio del viaje combinado incluye:

Este precio incluye todo lo especificado en el apartado "INCLUYE" del programa/ficha técnica reservado y contratado.

Los servicios incluidos suelen ser los siguientes:

-El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa contratado, y el tipo de transporte.

-El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa detallado. En el caso de que el viaje incluya servicio de alojamiento, los importes publicados están calculados en base a habitación doble compartida. En el caso de que solicite expresamente habitación individual, consulta el suplemento correspondiente.

-El impuesto sobre el valor añadido I.V.A.

-La asistencia técnica durante el viaje, servicios de guías, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa.

-Los gastos de gestión

-Seguro de viaje básico de inclusión.

Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa detallado contratado o que expresamente se hagan constar en el contrato de viaje combinado.

**3.2.-** El precio del viaje combinado no incluye:

En general, no se incluye cualquier otro servicio que no figure específicamente detallado como incluido en el programa o que expresamente se hagan constar en el contrato de viaje combinado.

El precio no incluye, salvo se indique lo contrario en el apartado incluye, servicios tales como: entradas a museos, monumentos o visitas con entrada obligatoria, traslados terrestres y transportes especiales tales como teleféricos, taxis, minibuses etc, y aún siendo de obligada utilización para la realización de las actividades previstas en el programa de viaje, tasas de entrada a Parques Naturales, Nacionales y espacios naturales en los que se pague el acceso. Tampoco incluye los gastos imprevistos provocados por circunstancias incontrolables como cancelaciones o retrasos de vuelos, huelgas, carreteras bloqueadas, condiciones atmosféricas y desastres naturales.

-No se incluyen visados, tasas de entrada o salida de un país, tasas locales por pernoctación en el alojamiento, certificados de vacunación, propinas a guías o personal de servicio incluso en los países en que sea costumbre darla, extras como cafés o licores, ni lavado, planchado, llamadas u otros servicios hoteleros opcionales, ni vinos, refrescos o aguas minerales o regímenes alimenticios especiales, aún en los supuestos de pensión alimenticia, salvo que así lo exprese el programa detallado del viaje en particular.

-Servicios "extras" tales como: bebidas, regímenes alimentarios especiales, minibar, parking, utilización del teléfono, cunas, alquiler de TV, servicios de Spa, balnearios, termas, masajes, tratamientos médicos, terapéuticos o de salud.

-Cualquier otro servicio similar que el establecimiento ofrezca por un precio independiente al del servicio principal contratado.

-En el caso de excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen o que necesariamente deba pagarlas el consumidor en destino, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de viaje combinado. Su publicación en el programa tiene mero carácter informativo y su precio es "estimado". Dichas actividades serán ofrecidas al viajero con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta al momento de su contratación la posible realización de las mismas.

-Cuota de Socio anual: el viajero podrá solicitar ser socio a partir de la segunda actividad que reserve con Cristal de Roca, siendo al menos una de ellas un viaje con pernотación. La cuota de socio tiene el importe de 20 € y es válida 12 meses desde el día de inscripción. Al ser socio, se aplica un precio especial reducido de socio únicamente a aquellas excursiones/viajes que el viajero se inscriba y éstas se realicen íntegramente durante el periodo de vigencia como socio. Suplementos por grupo reducido: Cristal de Roca se reserva el derecho de ofrecer un suplemento al precio del viaje o actividad contratado, en el caso que el grupo total de viajeros en la salida del viaje estuviera comprendido entre las plazas indicadas en dicho suplemento. Este suplemento será especificado en el programa detallado y se informará a los usuarios/viajeros cuando deban abonarlo en el proceso de reserva antes del viaje.

**3.3.- Modificaciones del precio:**

Cristal de Roca Travel podrá variar el precio y/o transporte según plazas, así como anular una salida cuando no alcance un cupo mínimo de inscripciones requerida, previa comunicación.

El precio del viaje ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante, tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del programa. El precio establecido podrá ser revisado, tanto al alza como a la baja, por las causas anteriormente citadas, de acuerdo con la normativa vigente, y las condiciones generales incluidas en el folleto, oferta o anexos en las condiciones particulares del contrato, hasta veinte días antes de la fecha de salida, salvo en caso de reducción que será hasta inicio del viaje, según el artículo 158 RDL 1/2007.

La revisión de precios deberá ser notificada al viajero por escrito. Este podrá resolver el contrato sin penalización alguna si la revisión significara una modificación sustancial del contrato. Si la revisión no fuera sustancial, podrá entre aceptar los nuevos precios o resolver el contrato pero devengando los gastos recogidos en el apartado de gastos de cancelación. (Se entiende que una revisión de precios significa una modificación sustancial cuando suponga un incremento que excediera del 8% del precio total del viaje. En este caso, el consumidor podrá resolver el contrato sin pagar penalización, o aceptar un viaje combinado sustitutivo, cuestión que deberá comunicar a la agencia en las 72 horas siguientes a ser informado, y de no hacerlo, se entenderá que opta por resolver el contrato sin penalización alguna), salvo acuerdo entre las partes.

**3.4.- Ofertas especiales, descuentos y viajes a medida:** El precio podrá ser distinto del expresado en el programa general, cuando se realice la contratación de la excursión/viaje combinado como consecuencia de ofertas especiales o descuentos particulares, o de adaptación a las peticiones del consumidor y los servicios comprendidos en el mismo serán aquellos que se especifiquen en el programa detallado.

Las actividades con precio especial, de oferta o promoción, estarán sujetas a un cupo limitado hasta agotarse el cupo de plazas en promoción. La fecha de validez de una promoción en cualquier momento puede sufrir cambios o incluso suprimirse en caso de agotarse el cupo de plazas disponibles con precio especial. Dichas actividades reservadas con importe especial, no tendrán opción de reembolso en caso de cancelación, si pudiendo ser cedida la plaza a otro titular para recuperarla.

**3.5.- Forma acordada de pago:** Las partes acordarán en el contrato la forma de pago establecida, sea al contado, o fraccionado, si bien el importe íntegro deberá estar desembolsado según calendario indicado por la agencia. En caso, de no cumplirse dicho calendario, se entenderá que el viajero desiste unilateralmente del contrato con los gastos y penalizaciones establecidas en el apartado 7 de las presentes Condiciones Generales.

#### **4. DATOS GENERALES PARA VIAJES DE AVENTURA, SENDERISMO, MONTAÑA, EXPEDICIONES, TREKKING Y OBSERVACIÓN DE NATURALEZA**

**4.1.- CRISTAL DE ROCA TRAVEL** ofrece viajes alternativos a las rutas turísticas tradicionales, que están en contacto con la naturaleza, además de la práctica de deportes de aventura y naturaleza. A causa de la especial logística que supone la organización de este tipo de actividades tan variadas y complejas como las excursiones a pie, las visitas culturales y las actividades complementarias de otra naturaleza, los participantes aceptan la posibilidad de que pueda haber un mayor riesgo físico del habitual, y que el consumidor que contrata es plenamente consciente, asumiendo la responsabilidad que de ello se deriva.

**4.2.- CRISTAL DE ROCA TRAVEL** se reserva el derecho de modificar el programa, los alojamientos, transportes, horarios y excursiones parcial o totalmente a última hora o en su transcurso, siempre con el objeto de garantizar la seguridad del conjunto del grupo o individuos, por razones climatológicas, por acontecimientos imprevistos que puedan desaconsejar el itinerario previsto, dificultad de accesos al lugar de la actividad, por causas de fuerza mayor ajenas a la organización, o por logística y/o consejo del guía, etc., no estando obligada a realizar reembolso por ello por causas justificadas.

Así mismo se reserva el derecho a dar por terminada, en cualquier momento, la participación de cualquier persona, cuyo comportamiento pueda derivar peligrosidad para la seguridad del grupo, lo cual no dará derecho a reembolso alguno.

Todos los horarios informados en el programa están sujetos a variaciones por tráfico rodado. La agencia organizadora queda exenta de cualquier responsabilidad por posibles retrasos respecto al horario previsto, derivados de una avería mecánica del autocar o medio de transporte utilizado en la actividad, o derivados de atascos o accidentes en carretera.

Las variaciones que se produzcan en el programa por actualización de plazas, variación de precios promociones, adecuación de rutas y/o erratas que se detecten tras la publicación del programa aparecerán publicadas en la página web [www.cristalderoca.com](http://www.cristalderoca.com), propiedad del Organizador, la cual se actualizará regularmente.

#### **4.3.- NORMAS BÁSICAS**

Cada participante deberá actuar conforme a las elementales reglas de prudencia y sentido común, obedeciendo en todo momento las indicaciones dadas por los guías. Los viajeros clientes saben y asumen que, por el mero hecho de realizarse las actividades en la naturaleza, no pueden estar exentas de cierto riesgo e imprevistos, y para ello deberán cumplir las siguientes normas:

-Se entiende como inicio o finalización de la actividad el momento en que situados en la zona descrita en la programación, comienza o acaba la actividad puramente deportiva, no incluyendo por lo tanto desplazamientos o actividades de otra índole.

-Atender y respetar las indicaciones de los guías en todo momento y colaborar en equipo siempre. -Es obligatorio hallarse en las condiciones psico-físicas adecuadas para la práctica de las actividades deportivas al aire libre, debiendo indicar en el momento de la reserva cualquier anomalía que pudieran sufrir antes de iniciar la actividad (se guardará estricta confidencialidad).

-La organización declina cualquier responsabilidad de los accidentes ocurridos fuera de las actividades programadas o guiadas, entendiendo como tales las actividades puramente deportivas.

-En los casos de abandonar la disciplina del grupo, o las indicaciones y decisiones de los guías dentro de las actividades deportivas, como abandonar el itinerario indicado, actuar

irresponsablemente hacia su seguridad, no ser respetuoso con los demás participantes y el entorno etc.. la organización queda completamente exenta de responsabilidad alguna.

-Es obligatorio leer, conocer y respetar los niveles de dificultad, que se han propuesto en las actividades deportivas del programa de viaje. En caso de no estar adecuado a esta nivelación indicada se declina cualquier tipo de responsabilidad.

-Respetar los ritmos de marcha en grupo: será el guía quien determine el ritmo adecuado atendiendo al perfil del grupo y al nivel de dificultad a realizar. No sobrepasar al guía ni quedarse atrás. No se permite abandonar el grupo sin avisar antes al guía.

La infracción de estas normas dará pie a la expulsión del viajero de la actividad correspondiente.

**4.4.- EQUIPAMIENTO ADECUADO:** El calzado deportivo de montaña es obligatorio en todas las rutas sin excepción por razones de seguridad y éste debe encontrarse en las condiciones adecuadas para la práctica del senderismo. También será necesario un equipo básico de senderismo, formado por tu mochila con ropa impermeable, agua y comida, y mejor aún, pequeño botiquín, mapas de la zona y teléfono móvil. También se recomienda uso de bastones, ropa de abrigo técnica, crema solar, gorra, gafas de sol etc. Recomendable llevar calzado y ropa de recambio. La infracción de estas normas dará lugar a la expulsión del viajero de la actividad correspondiente sin reembolso.

Cristal de Roca Travel quedará exento de cualquier situación derivada por llevar el senderista un equipamiento inapropiado o deteriorado para realizar la actividad deportiva.

**4.5.- COMIDA:** Lo habitual es comer durante la misma ruta de senderismo y será por su cuenta, si no se incluye expresamente en el programa. Así, cada senderista deberá llevar preparada su comida para comer en el campo.

#### **4.6.- USO COMPARTIDO DE HABITACIÓN**

Una de las particularidades de Cristal de Roca es el ofrecer poder compartir habitación entre los participantes del viaje para ahorrar el suplemento individual.

Se tratará siempre que sea entre personas de edades similares y del mismo sexo. Si no avisas de lo contrario, se asignará al viajero con otro viajero del mismo sexo. Si deseas compartir habitación con un viajero en particular, deberás avisar a la agencia en el mismo momento de tu reserva. Es una opción que se ofrece en caso de que haya disponibilidad, pero no depende totalmente del organizador, sino de las personas que hayan reservado el viaje y acepten compartir habitación, por lo que es imposible garantizar al 100% que haya disponible alguien.

Si en el momento de formalizar la reserva no hay compañero/a para compartir, o existiendo compañero/a, éste cancela su plaza, se deberá realizar la reserva en individual, abonando el suplemento correspondiente según el programa. Sin embargo, si posteriormente se encontrase un compañero/a para compartir, se procederá a la devolución del suplemento abonado por habitación individual sin ningún gasto. La agencia no es responsable de las situaciones derivadas de la omisión del viajero del deber de avisar previamente al viaje de posibles trastornos de sueño (problemas de ronquidos, aneas, insomnio, sonambulismo etc.) que puedan molestar o incomodar al compañero/a de habitación, eximiendo a la agencia de cualquier tipo de responsabilidad o repercusión económica.

**4.7.- GUIAS:** Es de obligado cumplimiento atender y obedecer las instrucciones de los guías por muchos factores, cada senderista enfoca de forma subjetiva los ritmos de marcha, la dificultad de la ruta, la climatología o el aspecto deportivo o no del senderismo. El viajero debe comportarse en todo momento de acuerdo con la buena educación con respecto al grupo y a los lugares visitados, quedando expresamente prohibido cualquier falta de respeto, consideración o comportamiento inadecuado. La infracción de estas normas dará lugar a la expulsión del viajero de la actividad correspondiente

**4.8.- CLIMATOLOGÍA NEGATIVA:** En casos de climatología adversa que afecte a la seguridad se podría suspender una ruta y a criterio del guía una vez valorado las condiciones y riesgos. De forma previa al viaje no se suspenderán los viajes o rutas por condiciones climatológicas adversas ni tendrá lugar a reclamación o indemnización por estos motivos en caso de cancelar la reserva por esta causa.

**4.9.- CONDICIONES FÍSICAS/PSÍQUICAS IDÓNEAS:** El consumidor/viajero tiene la obligación de comunicar al organizador, en el momento de la solicitud de la reserva, las eventuales enfermedades o discapacidades, físicas o psíquicas, de cualquier tipo y sobre todo aquellas que puedan exigir formas de asistencia o cuidados especiales. No se acepta ninguna reserva para usuarios cuyas condiciones físicas o psíquicas hagan que su participación sea imposible o peligrosa para ellos mismos o para los demás, o que exijan tipos de cuidados o asistencia que no se pueda garantizar. La omisión de dicha información eximirá a la agencia de cualquier situación que se derive de dicha condición física/psíquica.

**4.10.- ASIGNACIÓN DE ASIENTO:** El asiento en los viajes en autocar discrecional no se asigna en el momento de la reserva, pero una vez se inicie el viaje y el viajero elija libremente un asiento, deberá mantener el mismo todo el viaje, salvo acuerdos particulares entre viajeros o guías.

**4.11.- PERTENENCIAS PERSONALES:** La agencia Cristal de Roca no será responsable de la pérdida, rotura o robo de cualquier pertenencia del viajero dentro del transporte y/o alojamiento durante la duración de un viaje o durante el desarrollo de la actividad deportiva en sí misma.

**4.12.- FALTAS DE RESPETO Y/O CONSIDERACIÓN DURANTE LA ACTIVIDAD. DERECHO DE ADMISIÓN**

Cristal de Roca Travel se reserva el derecho de aceptar nuevas reservas o vigentes reservas y participaciones de quienes hayan perturbado, y/o han sido expulsados anteriormente de algún grupo organizado de Cristal de Roca en el que hayan participado, sea por su mal comportamiento, o por su falta de colaboración, respeto y/o consideración hacia el resto de integrantes del grupo, o personas intransigentes, maleducadas, irrespetuosas, insolidarias, agresivas, o en general, las que muestren en las actividades actitudes que perturben la armonía necesaria para que la experiencia de un viaje sea positiva para todos, frente a los guías, otros viajeros y/o lugares de visita.

El guía queda facultado a fin de recoger los testimonios correspondientes del resto de integrantes del grupo, y/o encargados de lugares a visitar a fin de corroborar dichos comportamientos con los efectos de una posible expulsión del grupo, y/o reservar el derecho de admisión en futuras excursiones y/o viajes a contratar por dichas personas y/o que falten a la educación y respeto al grupo y lugares visitados.

De igual manera, se denegará la reserva en los siguientes viajes a quienes:

1º.- Faltan al respeto a los compañeros de viaje, guías o conductores, y resto de prestatarios de viaje, como empleados de recepción de hoteles, camareros, etc.

2º.- Actúen de forma violenta o agresiva (verbal o físicamente) en cualquiera de sus manifestaciones.

3º.- Faltas reiteradas de puntualidad.

4º.- Impago de gastos particulares o sustracción de objetos en hoteles y restaurantes.

5º.- Falta evidente de higiene o abandono de basura en el medio natural o urbano.

6º.- Portar armas u objetos asimilables

7º.- Ostentar ropas o símbolos que inciten a la violencia, racismo o xenofobia.

8º.- Muestren síntomas de embriaguez o consumo de drogas o sustancias estupefacientes.

9º.- Falta de acatamiento a las instrucciones de los guías de montaña, poniendo en peligro su propia seguridad y la del grupo.

10º.- Actúen con falsedad en los datos personales comunicados por el viajero, o falsificación de documentos identificativos

La observación de dichos comportamientos u otros de naturaleza similar, dará lugar a la expulsión inmediata del viajero de la actividad correspondiente, sin derecho a reembolso alguno y a la denegación de plaza para futuras actividades, reservándose Cristal de Roca el Derecho de

## 5. ANULACIONES POR PARTE DE LA AGENCIA: GRUPO MÍNIMO Y CAUSA DE FUERZA MAYOR

En el caso de que el organizador o minorista resuelva el contrato de viaje combinado, deberá devolver o reembolsar al viajero las cantidades ya pagadas por el mismo, en un plazo no superior a catorce días naturales a contar desde la fecha de cancelación del viaje combinado. El organizador, o en su caso, el minorista, no tendrá que asumir responsabilidad por compensaciones, siempre que se cumplan las condiciones legales establecidas en el RDL1/2007:

-En los supuestos en que la realización de un viaje esté sujeta a contar con un mínimo de participantes, y así se especifique en el contrato, la Agencia podrá cancelar el viaje en el caso de que no se llegue a este mínimo de participantes, notificándolo con el tiempo de antelación a la fecha prevista de salida fijado en el contrato, informando de ello a través de SMS o correo electrónico o telefónicamente o Whatsapp a los titulares de las reservas formalizadas.

-La Agencia también puede cancelar un viaje por causas de fuerza mayor, entendiendo como tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no se han podido evitar a pesar de haber actuado con la diligencia debida y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

En ambos casos, el consumidor tendrá derecho al reembolso de las cantidades pagadas, excepto los seguros contratados y cuotas de socio.

El organizador no tendrá deber de reembolso cuando la cancelación o no realización de la excursión/ viaje sea responsabilidad directa del cliente en las siguientes situaciones:

- Por retrasos o no presentación en horario indicado para el inicio del viaje.
- Por abandono de la disciplina del grupo, seguir su propio itinerario, o actuar de manera irresponsable hacia su propia seguridad y/o resto de participantes o incluso de terceros, o no seguir las instrucciones de los guías del grupo.
- Por la no posesión de la documentación necesaria y obligatoria para el viaje y/o destino: DNI, Pasaporte, Visados, Cartilla de vacunación internacional, licencias deportivas o acreditaciones o documentos similares etc.
- Por cualquier situación derivada por un equipamiento inapropiado para realizar la actividad deportiva propuesta en el programa de viaje contratado. Material mínimo que se requiere obligatoriamente para poder participar en cualquier actividad de senderismo o montaña: obligatorio un calzado deportivo de montaña que sujete el tobillo, chubasquero, ropa de abrigo, mochila y 1,5 litros de agua y comida suficiente, más botiquín médico básico.
- Por los servicios no utilizados voluntariamente por el cliente, cualquiera que sea la causa de la no utilización.
- Por abandono voluntario de todo o parte del viaje una vez iniciado el mismo.
- Por comportamientos incómodos hacia el resto del grupo que obliguen a los responsables del mismo a responder con la autoridad que les corresponde.
- Por no informar de dolencias, lesión o discapacidad física, psíquica o sensorial, que pueda afectar a su integridad física o las de otros participantes y/o la normal realización de la actividad prevista. Es obligatorio ponerlo en conocimiento de la Agencia y los guías, y en caso de omisión de esta información, Cristal de Roca no responsabiliza de las consecuencias que se pudieran producir y no habrá lugar a indemnizar por estas causas.
- Por la falta de adecuación a los grados de dificultad que se plantean en el programa/ficha técnica contratada, y la omisión de estar capacitado para realizar dicha actividad física y su nivel de dificultad que se requiere. Por esta razón se podrá denegar su participación en la misma sin derecho a reembolso alguno. El grado de dificultad de cada actividad está clasificada en niveles, e implica la lectura y conocimiento obligatorio para todos los participantes.
- Por otras situaciones que sean causadas por el cliente y ajenas a la Agencia.

## 6. ALTERACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL PROGRAMA POR PARTE DEL ORGANIZADOR

-El organizador podrá modificar unilateralmente el contrato de viaje combinado, siempre que los cambios sean insignificantes. De ser un cambio sustancial, la Agencia informará al viajero lo antes posible, y éste deberá aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin penalización en un plazo razonable que será comunicado en cada caso, desde la comunicación de este hecho. Transcurrido dicho plazo sin contestación por parte del cliente se entenderá que no acepta la modificación realizada y, por tanto, que resuelve el contrato. (No se consideran significativos los cambios horarios realizados por las compañías de transportes manteniendo las fechas, la sustitución de una ruta o visita por otra de igual importancia, el tipo de transporte o ciertas variaciones en el desarrollo y la duración de las marchas o visitas.)

-El guía, por la seguridad de los viajeros, tendrá facultad para modificar parcialmente o totalmente el viaje si lo estima imprescindible, por motivos de integridad física, peligros objetivos constatables sobrevenidos o asumidos en las condiciones particulares del contrato de viaje por la naturaleza de las actividades propuestas, tales como deportes de aire libre, aventura o ciertos viajes culturales que exijan un comportamiento especial de los usuarios, tales como trekking, expediciones etc, buscando la alternativa más razonable a su criterio, sin que esta garantice la consecución de los mismos contenidos, no estando por tanto Cristal de Roca obligado a realizar reembolsos por ello. Los guías pueden variar el programa parcial o totalmente a última hora o en su transcurso a causa del mal tiempo, dificultad de accesos al lugar de la actividad, averías mecánicas u otros imprevistos que puedan desaconsejar el itinerario previsto.

-Determinadas condiciones climáticas adversas previas a la salida de un viaje o ruta de cualquier naturaleza, no justifican su cancelación, bien por darse posibles cambios de condiciones en el lugar de desarrollo y el transcurso del mismo, o bien por existir servicios contratados que pudiesen ser disfrutados y por tanto no fuesen reembolsables.

-A causa de la especial complejidad que supone la organización de viajes con actividades de aire libre, senderismo o montaña, deportes de aventura, y/o observación de la naturaleza, fauna y flora, unido a otras posibles visitas culturales y las actividades complementarias de turismo, los participantes en este viaje, aceptan la posibilidad de que pueda sufrir alguna modificación el programa, los alojamientos, transportes, horarios y excursiones, por causas de fuerza mayor ajenas a la organización, o por seguridad, logística y/o consejo del guía, y por tales motivos no serán susceptibles de indemnización por parte de Cristal de Roca.

-Los horarios en los puntos de recogida secundarios, los previstos para la llegada al destino y los horarios de regreso, están sujetos a los imprevistos propios de los desplazamientos por carreteras y ciudades, según el tráfico.

-La Agencia no se hace responsable de la pérdida de servicios/transportes adicionales contratados por el viajero o cualquier repercusión económica derivada del estado del tráfico rodado.

-Las variaciones que se produzcan por actualización de plazas, variación de precios promociones, adecuación de rutas y/o erratas que se detecten tras la publicación del programa aparecerán publicadas en la página web [www.cristalderoca.com](http://www.cristalderoca.com), propiedad del Organizador, la cual se actualizará regularmente.

## 7. MODIFICACIONES, RESOLUCIÓN/CANCELACIÓN/DESISTIMIENTO POR EL VIAJERO

En cualquier momento anterior al inicio de la excursión o viaje combinado, el viajero que desista de los servicios contratados (reservas abonadas y/o verbales y/o vía e-mail, confirmadas) tiene derecho a la devolución del importe abonado, según la antelación con que comunique la cancelación respecto a la fecha de inicio de la actividad, debiendo indemnizar a la Agencia según las cuantías, plazos y conceptos que se detallan a continuación:

EXCURSIONES DE 1 DÍA:

- Antes de la salida: no se devolverá el importe de la actividad, sólo se podrá ceder a nombre de otra persona, previo aviso y conformidad de la Agencia.

- No presentación: 100% del importe de la actividad. El viajero deberá abonar el importe íntegro a la Agencia.

FINES DE SEMANA, PUENTES Y VIAJES COMBINADOS EN AUTOCAR O TREN (Hasta 7 días de duración): Conforme al artículo 21 del Reglamento de Agencias de Viajes, en caso de cancelación, el usuario deberá abonar además de los gastos de gestión, los gastos de anulación y la penalización, según las cuantías y plazos siguientes:

-Antes de 30 días de la salida: Sin gastos de gestión + gastos de anulación si los hubiese (transporte, alojamiento, seguros, etc..)

-De 30 a 15 días antes de la salida: 45 € gastos de gestión + gastos de anulación si los hubiese (transporte, alojamiento, seguros, etc..)

-De 14 a 10 días antes de la salida: 45 € gastos de gestión + penalización 5% del importe total del viaje + gastos de anulación (transporte, alojamiento, seguros, etc..)

-De 9 a 3 días antes de la salida: 45 € gastos de gestión + penalización 15% del importe total del viaje + gastos de anulación (transporte, alojamiento, seguros, etc..)

-De 2 a 1 días antes de la salida: 60 € gastos de gestión + penalización 25% del importe total del viaje + gastos de anulación (transporte, alojamiento, seguros, etc..)

-No presentación: 100% del importe del viaje.

Los viajes con gastos de anulación especiales (avión, tren...) éstos se informarán con la reserva.

### CESIÓN DE RESERVA

**-Cesión de la reserva de excursión de 1 día:**

En caso de anulación, Cristal de Roca se reserva el derecho de aceptar guardar cualquier depósito/s para reservar otras actividades en concepto de inscripción.

Para que el viajero tenga la facultad de ceder una plaza de una excursión contratada a otra persona, la destinataria deberá reunir todas las condiciones aplicables, debiendo ser comunicado previamente al organizador o, en su caso al minorista, con una antelación razonable de al menos siete (7) días naturales al inicio de la actividad. Tanto el cedente como el cesionario responderán solidariamente ante el pago de la cuantía pendiente de pago, así como de cualquier gasto adicional que haya causado la cesión. Para ello será el organizador quien deba proporcionar al cedente la prueba de los gastos adicionales y aceptar dicha cesión.

**-Cesión de reserva de viaje combinado:**

Para que el viajero tenga la facultad de ceder su reserva de viaje combinado a otra persona, la destinataria deberá reunir todas las condiciones aplicables a dicho contrato, debiendo ser comunicado previamente al organizador o, en su caso al minorista, y aceptado por éstos, con una antelación razonable de al menos 7 días naturales al inicio del viaje combinado.

El organizador o, en su caso, el minorista informará al cedente acerca de los costes efectivos de la cesión. Tanto el cedente como el cesionario responderán solidariamente ante el pago de la cuantía pendiente de pago, así como de cualquier gasto adicional que haya causado la cesión.

### OTRAS CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

-Las cancelaciones deben comunicarse lo antes posible, telefónicamente o mediante e-mail, pero deberá formalizarse por escrito, mediante documento de desistimiento. Si la anulación es en sábado, domingo o festivo, al no poder realizarse ninguna gestión, se contará como jornada de aviso el laborable posterior.

-No obstante, cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el viajero tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.

-El viajero que no se presente a la hora prevista de salida de la excursión/viaje combinado contratado, no tendrá derecho a la devolución de cantidad alguna abonada, salvo que exista acuerdo diferente entre las partes.

-Los reembolsos que procedan se realizarán solamente por la oficina Central, nunca en viaje. No serán reembolsables los servicios no utilizados voluntariamente por el viajero.

-Las cuotas de socio, las primas de seguros y los gastos de gestión por modificación o cesión de reservas, en su caso, NO son reembolsables.

-Las condiciones generales de los viajes estarán siempre supeditadas a las condiciones particulares del viaje determinado, que el cliente podrá solicitar en el momento de la contratación.

-En el caso que la organización técnica del viaje sea responsabilidad de otro mayorista u organizador distinto a Cristal de Roca Travel, las condiciones de anulación aplicables serán las de dicho organizador.

-En el supuesto de que el viajero solicite cambios voluntarios en su viaje combinado, los precios de los servicios turísticos podrán no corresponderse con los publicados en el folleto o condiciones precontractuales que dio lugar a la contratación.

-En el caso que la plaza a anular sea de una habitación a compartir y no se pudiera reemplazar ocupante para dicha habitación, la persona que anula debe asumir el importe del suplemento individual obligado involuntariamente al compañero, añadido al resto de los gastos de cancelación, si los hubiera.

-No se efectuará ninguna devolución o reembolso por la no utilización de cualquier tipo de servicio (transporte aéreo, terrestre o marítimo, alojamiento, comidas, excursiones o cualquier otro incluido en un paquete de viaje) en caso de que el motivo del mismo sean responsabilidad directa del cliente: a. Retrasos o no presentación del viajero en horario indicado para el inicio de la actividad o servicio incluido dentro de la misma.

b. No posesión de la documentación necesaria y obligatoria para el viaje y/o destino: DNI, Pasaporte, Visados, Cartilla de vacunación internacional...

c. Servicios no utilizados voluntariamente por el cliente, cualquiera que sea la causa de la no utilización.

d. Abandono voluntario de todo o parte del viaje una vez iniciado el mismo.

e. Comportamientos incómodos hacia el resto del grupo que obliguen a los responsables del mismo a responder con la autoridad que les corresponde.

f. Otras situaciones que sean causadas por el cliente y ajenas a la Agencia.

### Recomendación de Contratación de Seguros

Cristal de Roca tiene suscrito para todos sus viajes un Seguro Básico de Asistencia que cubre al cliente como seguro de inclusión básico, con la compañía de seguros ERGO Seguros de Viaje. Cristal de Roca pondrá a disposición de los clientes un seguro de anulación y de cobertura de riesgos adicionales quienes podrán o no contratar voluntariamente que le permiten ampliar la cobertura inicial.

En cumplimiento de lo dispuesto en R.D.L. 1/2007. Cristal de Roca pone a tu disposición para mayor tranquilidad, distintas pólizas a consultar y contratar si se desea tener unas coberturas mayores en el viaje. Consulta mejoras en la cobertura en función de las garantías, destino o duración del viaje (consulta las opciones de seguros aquí: [https://crystalderoca.com/senderismo\(seguros\)](https://crystalderoca.com/senderismo(seguros))).

-En caso de no ser solicitado por el viajero, se considerará que NO ACEPTA contratar ningún seguro de anulación, quedando liberada la agencia detallista/ organizadora del viaje, de cualquier eventualidad/responsabilidad que pudiese derivar antes y/o durante el desarrollo de la actividad o viaje.

En caso de no contratar seguro de anulación, el viajero asumirá los posibles gastos de anulación de su reserva. Así mismo, si el viajero no solicita mejorar las coberturas del seguro de asistencia incluido en la actividad, se considerará que NO ACEPTA contratar ningún seguro de ampliación de asistencia y accidentes, quedando liberada la agencia detallista/ organizadora del viaje, de cualquier eventualidad/responsabilidad que pudiese derivar durante el desarrollo de la actividad o viaje.

En caso de no contratar un seguro de mejora de asistencia, el viajero asumirá los posibles gastos asistenciales y accidentes durante el viaje.

**-TARJETA SANITARIA EUROPEA:** Es conveniente llevar la Tarjeta Europea que podrás solicitar en centros de la Seguridad Social presentando tu tarjeta sanitaria o también por internet. Aconsejamos a nuestros viajeros el poder contratar un seguro de anulación que incluya la mayoría de las causas de fuerza mayor por las que tengas que desistir de la realización del viaje. Así mismo, de acuerdo con el artículo 21 del Reglamento de Agencias de Viajes, informamos al viajero de la conveniencia de suscribir en el momento de la contratación del viaje un **seguro de anulación** (consulta las opciones de seguros AQUÍ) que cubra los gastos de cancelación, que incluye la mayoría de las causas de fuerza mayor por las que tengas que desistir de la realización del viaje. Los viajes en grupo están sujetos a condiciones especiales de cancelación, por lo que en los gastos de anulación se incluirán los fletes de autocar y el concepto de plazas no ocupadas, gastos de billetes aéreos, alojamiento y otros conceptos que afecten a los gastos generales del grupo. Además de estos seguros, tienes a tu disposición toda una amplia gama de seguros de asistencia en viaje y cancelación que podrás contratar opcionalmente. Consúltanos, te informaremos y aconsejaremos.

**IMPORTANTE:** Los seguros de anulación NO son reembolsables en caso de anulación del viaje.

## 8. SITUACIÓN POLÍTICA, DE SEGURIDAD Y SANITARIA DEL PAÍS DE DESTINO

Nos remitimos a las fuentes oficiales de autoridades competentes. Conociendo estas informaciones, el viajero es consciente de la situación social o política, de seguridad y sanitaria del país de destino, y acepta el riesgo que pueda conllevar viajar al citado destino.

**POLÍTICA Y SEGURIDAD,** recomendaciones oficiales del Ministerio de Asuntos Exteriores del Gobierno español que constan en su página web <http://www.mae.es>.

**SANIDAD:** Recomendaciones oficiales sobre vacunas y precauciones necesarias del Ministerio de Sanidad y Consumo que constan en su página web.

## 9. DERECHOS DE CAPTACIÓN DE AUTOR Y TRATAMIENTO DE IMÁGENES

La Ley de la Propiedad Intelectual reconoce a la empresa Cristal de Roca durante la organización y desarrollo de su propia actividad, la toma de imágenes durante la duración de la misma con el fin de realizar un reportaje fotográfico de la correspondiente actividad.

El cliente manifiesta su consentimiento para la captación de las imágenes que durante el viaje puedan tomar del grupo, nuestros guías y otros miembros de la organización, o los propios clientes, autorizando a la agencia para su publicación en los medios que estime oportunos con la finalidad con el fin de promoción turística o reportajes fotográficos de la correspondiente actividad o viaje.

La difusión de imágenes tendrá finalidad promocional refiriéndose bien al ámbito corporativo, bien a los lugares de interés turístico del viaje realizado.

Todo participante de cualquier actividad organizada por la empresa Cristal de Roca, reconoce haber leído y entendido estas condiciones y asume el hecho de aparecer en un reportaje fotográfico es totalmente voluntario y reconoce la autorización de dichas imágenes con fines organizativos de su actividad.

Aquel participante que no desee aparecer en alguna imagen tomada dentro del ámbito de la organización de la actividad, podrá comunicarlo con anterioridad al inicio de la misma al organizador, absteniéndose consecuentemente de posar durante el desarrollo de la actividad.

Se exige al organizador del incumplimiento por parte del participante de las condiciones descritas anteriormente.

La Ley otorga otros derechos, como el de cesión, reproducción, comunicación pública y transformación. Estos son los derechos que se podrán ceder o vender y ampara a la empresa autora el utilizar material fotográfico en sus publicaciones.

El concepto de dato personal incluye las imágenes cuando se refieran a personas identificadas o identificables. Por ello, los principios vigentes en materia de protección de datos personales deben aplicarse al uso de cámaras, videocámaras y a cualquier medio técnico análogo, que capte y/o registre imágenes durante el viaje. Únicamente cuando la captación y emisión de las imágenes no afecte a personas identificadas o identificables, resultará excluida la aplicación del citado Reglamento.

Asimismo, Cristal de Roca Travel, informa a los usuarios que podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad de los datos, según lo previsto en el Reglamento General de Protección de Datos, por medio de comunicación escrita y expresa a la empresa, en los términos indicados en el anterior apartado.

## 10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CRISTAL DE ROCA TRAVEL, S.L.U., con C.I.F: B85667103 tiene su domicilio social en Fuente del Toro, 8, en la provincia de Madrid, CIF B85667103 y está inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 26668, Folio 76, Sección 8ª., Hoja M 480613, Inscripción 1ª., Fecha 06-05-2009, es titular del dominio en Internet: [www.cristalderoca.com](http://www.cristalderoca.com) y responsable del tratamiento de los datos de carácter personal suministrados por los usuarios a través de este sitio web.

En CRISTAL DE ROCA TRAVEL, S.L.U., nos comprometemos a asegurar que su información personal se encuentre protegida y no se utilice de forma indebida. Al facilitarnos su información personal y utilizar nuestro sitio web, entendemos que ha leído y comprendido los términos relacionados con la información de protección de datos de carácter personal que se exponen. En CRISTAL DE ROCA TRAVEL asumimos la responsabilidad de cumplir con la legislación vigente en materia de protección de datos nacional y europea, y tenemos el objetivo de tratar sus datos de manera lícita, leal y transparente.

¿Quién es responsable del Tratamiento?

Nombre: CRISTAL DE ROCA TRAVEL SLU, CIF: B85667103

Domicilio: Calle Fuente del Toro, 8, 28710 Madrid

918440176 - [info@cristalderoca.com](mailto:info@cristalderoca.com)

¿Con qué finalidad recabamos su información personal?

Tratamos la información que nos facilita con las siguientes finalidades:

-Finalidad Principal: Gestionar sus solicitudes de viaje y mantenimiento de relación contractual.

-Finalidades Secundarias: Gestionar el envío de publicidad de otros productos y servicios de CRISTAL DE ROCA TRAVEL SLU por todos los canales disponibles (por ejemplo sms, whatsapp, twitter...) basado en su consentimiento.

¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de la información personal?

Tratamos sus datos según las siguientes bases legales:

-Para el cumplimiento de un contrato y/o relación comercial.

-Consentimiento del propio interesado.

-Para que podamos mantener sus datos personales actualizados, es importante y necesario que nos informes siempre que se produzca una modificación de los mismos. Su no comunicación podrá afectar a la finalidad del servicio o la imposibilidad de prestarlo.

-Interés legítimo de CRISTAL DE ROCA TRAVEL SLU.

¿A quién podemos comunicar tu información personal?: Para la gestión y cumplimiento de los servicios contratados, puede resultar necesario (y obligatorio para la prestación del servicio), que sus datos (incluida información sobre alergias, intolerancias alimentarias, minusvalías, etc.), tengan que ser comunicados a proveedores tales como compañías aéreas, navieras, hoteles y otros proveedores de servicios, los cuales estarán obligados a utilizar los datos, única y exclusivamente, para dar cumplimiento al objeto del contrato. Estos proveedores, dependiendo del país de destino de su viaje, podrán estar ubicados en países para los que sea necesario realizar una transferencia internacional de datos incluyendo, si fuera el caso, aquellos que no ofrezcan un nivel de protección equiparable a la exigida por la UE, considerándose por tanto una transferencia internacional de datos autorizada expresamente por el interesado.

Para alcanzar las finalidades arriba indicadas puede resultar necesario, e inclusive obligatorio, que sus datos tengan que ser comunicados a los diferentes proveedores, tales como compañías aéreas, navieras, hoteles y otros proveedores de servicios, quienes vendrán obligados a utilizar sus datos, única y exclusivamente, para dar cumplimiento al objeto del contrato.

En todos los casos, CRISTAL DE ROCA TRAVEL SLU asume la responsabilidad por la información personal que nos facilite. Por ello solicitamos a aquellas empresas con las que compartimos su información personal que apliquen el mismo grado de protección de la información que nosotros. Asimismo, su información personal estará a disposición de las Administraciones públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento.

Transferencia Internacional

-Algunas de estas entidades a las que se podrá ceder sus datos para la prestación de los servicios solicitados/contratados pueden estar ubicadas en terceros países ajenos al EEE, incluso en aquellos donde la legislación no exige un nivel de seguridad adecuado al criterio del Director de la Agencia Española de Protección de Datos.

-La información personal que recabamos se almacena en España, aunque su información personal se haya recabado en el país en el que usted reside y ser este ajeno al EEE.

-Aquellos terceros con los que compartimos su información personal pueden gestionar o transferir su información personal fuera de España y del EEE hacia otros países en los que poseen instalaciones.

-Cumpliendo en este caso con los requisitos establecidos por la Agencia Española de Protección de Datos y la Unión Europea nos aseguraremos de que tanto toda transferencia de su información personal que realicemos nosotros o aquellos terceros con los que compartimos su información personal, como la forma en que gestionamos su información personal, cumplan con la legislación que nos sea de aplicación.

-De todos modos, la transferencia, el almacenamiento y la gestión de su información personal por nuestra parte se regirán siempre por la presente Política de Privacidad.

¿Cuáles son tus derechos?

-Derecho de acceso, rectificación y anulación de datos.

Siguiendo lo dispuesto en la LOPD y GDPR, cualquier usuario que se suscriba al newsletter de [cristalderoca.com](http://cristalderoca.com), rellene un formulario en el sitio web [www.cristalderoca.com](http://www.cristalderoca.com), conservará siempre y en todo caso, su derecho de acceso, rectificación y anulación de datos.

Conforme a la ley sus derechos son:

-Derecho a solicitar el acceso a sus datos personales

-Derecho de rectificación o supresión

-Derecho de oposición

-Derecho a solicitar la limitación de su tratamiento

-Derecho a la portabilidad de los datos (caso de resultar aplicable)

-Derecho a la revocación del consentimiento

-Derecho a no ser objeto a decisiones automatizadas.

¿Cómo puede ejercer sus derechos?

Podrá ejercer sus derechos de protección de datos personales dirigiendo una comunicación por escrito al domicilio de CRISTAL DE ROCA TRAVEL SLU o al correo electrónico habilitado a tal efecto, [info@cristalderoca.com](mailto:info@cristalderoca.com), incluyendo en ambos casos fotocopia de su DNI u otro documento de identificación equivalente.

Modelos, formularios y más información disponible sobre sus derechos en la página web de la autoridad de control nacional, Agencia Española de Protección de Datos, en adelante, AEPD, [www.agpd.es](http://www.agpd.es)

¿Puedo retirar el consentimiento?

Usted tiene la posibilidad y el derecho a retirar el consentimiento para cualquiera finalidad específica otorgada en su momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada o al que se efectúe conforme a otra base legal.

¿De dónde provienen tus datos personales?

Los datos que utilizamos/tratamos en CRISTAL DE ROCA TRAVEL SLU, nos han sido proporcionados por el titular y/o obtenidos con su autorización para la/s finalidad/es descritas.

¿Dónde puedo reclamar en el caso de que considere que no se tratan mis datos correctamente?

Si algún interesado considera que sus datos no son tratados correctamente, puede dirigir sus reclamaciones al correo [info@cristalderoca.com](mailto:info@cristalderoca.com) o a la autoridad de protección de datos que corresponda, siendo la AEPD la indicada en el territorio nacional, [www.agpd.es](http://www.agpd.es)

¿Por cuánto tiempo almacenamos su información personal?

Solo almacenamos su información personal en la medida en que la necesitamos a fin de poder utilizarla según la finalidad por la que fue recabada, y según la base jurídica del tratamiento de la misma de conformidad con la ley aplicable.

Mantendremos su información personal mientras exista una relación contractual y/o comercial con usted, o mientras usted no ejerza su derecho de supresión, cancelación y/o limitación del tratamiento de sus datos. En estos casos, mantendremos la información debidamente bloqueada, sin darle ningún uso, mientras pueda ser necesaria para el ejercicio o defensa de reclamaciones o pueda derivarse algún tipo de responsabilidad judicial, legal o contractual de su tratamiento, que deba ser atendida y para lo cual sea necesaria su recuperación.

En ningún caso se mantendrán sus datos más de 5 años desde la finalización de la relación contractual.

¿Cómo protegemos tu información personal?

A través de las medidas técnicas y organizativas adecuadas para evitar su alteración, pérdida, y/o tratamientos o accesos no autorizados, tal como exige la normativa, si bien la seguridad absoluta no existe.

Nos aseguramos de que nuestros empleados y colaboradores se encuentren debidamente capacitados para proteger su información personal.

Nuestros procedimientos indican que es posible que le solicitemos prueba de identidad antes de compartir su información personal con usted.

Conforme a nuestra garantía de seguridad y confidencialidad, estamos especialmente interesados en ofrecerle el más alto nivel de seguridad y proteger la confidencialidad de la información personal que nos aporta. Por ello, las transacciones comerciales son realizadas en un entorno de servidor seguro bajo protocolo SSL (Secure Socket Layer).

¿Cómo se tratan los datos de menores de edad?

La página web de CRISTAL DE ROCA TRAVEL SLU, las aplicaciones y los productos normalmente no están dirigidos a los menores de edad. Aunque en alguna ocasión podemos realizar alguna campaña en las que los menores pueden mostrar su interés. No obstante, no recabamos información personal alguna de menores deliberadamente, si no es con la autorización del padre/madre o tutor.

Si usted es menor de edad, por favor no intente registrarse como usuario de nuestros sitios web, aplicaciones o productos. Si descubrimos que por error hemos obtenido información personal de un menor, eliminaremos dicha información lo antes posible.

-Nuestra política de privacidad y protección de datos está visible en nuestra página <https://cristalderoca.com/senderismo/aviso-legal-cookies/>

-En el proceso de reserva, en caso de reserva on line, CRISTAL DE ROCA TRAVEL SLU requerirá al cliente sus datos personales y de contacto, entre otros motivos, para poder comunicarle en caso necesario, cualquier incidencia que pudiera producirse en su reserva. El cliente tiene la obligación de facilitar sus datos verdaderos y CRISTAL DE ROCA TRAVEL SLU tomará como válidos los datos que le hayan sido facilitados por el cliente en el momento de realizar la reserva.

CRISTAL DE ROCA TRAVEL SLU se exime de toda responsabilidad derivada del hecho de que los datos facilitados por el cliente sean falsos o erróneos, todo ello en concordancia con la normativa aplicable en materia de protección de datos y garantía de derechos digitales.

En caso de detectar falsedad en los datos, podrá ser denegada su admisión.