

TÉRMINOS Y CONDICIONES ACTIVIDADES DE TURISMO ACTIVO Y ECOTURISMO

CENTRO DE TURISMO RURAL "EL CERRAO"



El presente documento regula las condiciones de contratación y participación en las actividades de turismo activo y ecoturismo organizadas por PAUNATURA S.L. en el Centro de Turismo Rural El Cerrao – PauNatura y en el entorno natural de Sot de Chera.

Estas condiciones se complementarán, en cada caso, con la propuesta, el programa y la confirmación de reserva remitidos a la persona o entidad contratante.

Para cualquier duda relacionada con estas condiciones, podéis contactar con PauNatura a través de reservas@pau natura.es o en el teléfono 687 867 638.





1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Las actividades de turismo activo y ecoturismo son organizadas por PAUNATURA S.L., con CIF B06997258, inscrita en el Registro de Turismo de la Comunitat Valenciana como empresa de turismo activo con número TA-173-V y con domicilio en Sot de Chera (Valencia).

2. MARCO NORMATIVO

Las presentes condiciones se rigen por el Decreto 4/2024, de 4 de enero, del Consell, por el que se regula el turismo activo y el ecoturismo en la Comunitat Valenciana, así como por la normativa vigente en materia de consumo, seguridad y protección de datos.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Estas condiciones son aplicables a las actividades y programas organizados por PAUNATURA S.L. para centros educativos, familias, asociaciones y otros grupos, tanto en las instalaciones de El Cerrao – PauNatura como en el entorno natural de Sot de Chera.

Las condiciones concretas de cada servicio, programa o estancia serán las indicadas en la propuesta y en la confirmación de reserva correspondiente.

4. INFORMACIÓN PREVIA A LAS ACTIVIDADES

Antes de la contratación, PAUNATURA S.L. facilitará información clara sobre:

- el tipo de actividad y su duración aproximada;
- las edades y los requisitos de participación;
- el material y la ropa necesarios;
- el precio y los servicios incluidos;
- las condiciones básicas de seguridad;
- y los riesgos inherentes a la actividad y al entorno.

Esta información se facilitará a través de la propuesta, el programa, las fichas de actividad, la web o las comunicaciones remitidas a la persona o entidad contratante.

5. REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN

Las personas participantes deberán:

- seguir en todo momento las indicaciones del personal monitor;
- utilizar correctamente el material proporcionado;
- llevar la ropa, el calzado y el material personal indicados;
- comunicar previamente cualquier circunstancia médica, necesidad especial o limitación que pueda afectar al desarrollo seguro de la actividad;
- respetar al resto del grupo, al personal, las instalaciones y el entorno natural.

En el caso de menores o grupos escolares, el centro educativo o la entidad responsable deberá comunicar previamente la información relevante y disponer de las autorizaciones necesarias de las familias o tutores legales.



6. PERSONAL RESPONSABLE Y SEGURIDAD

Las actividades estarán dirigidas por personal cualificado, con formación y experiencia en ocio educativo, actividades en la naturaleza y educación ambiental, bajo la supervisión de la persona responsable técnica designada por la empresa, conforme al Decreto 4/2024.

PAUNATURA S.L. adoptará las medidas necesarias para procurar el desarrollo seguro de las actividades y podrá adaptarlas, modificarlas o sustituirlas cuando las condiciones meteorológicas, del entorno o de seguridad así lo aconsejen.

7. RIESGOS INHERENTES

Las actividades de turismo activo y ecoturismo pueden implicar riesgos inherentes derivados del movimiento, el medio natural, las condiciones ambientales y la propia dinámica de la actividad, como caídas, golpes o fatiga.

Las personas participantes deberán seguir las instrucciones del personal monitor y utilizar correctamente los equipos y materiales proporcionados. La contratación supone haber recibido información sobre las características y los riesgos inherentes de las actividades.

8. SEGUROS

PAUNATURA S.L., como empresa inscrita en el Registro de Turismo Activo de la Comunitat Valenciana con número TA-173-V, dispone de los seguros obligatorios establecidos en el artículo 9 del Decreto 4/2024, de 4 de enero, del Consell.

La empresa cuenta con:

- Seguro de Responsabilidad Civil, con el capital y las condiciones exigidos por la normativa vigente.
- Seguro de Accidentes, que incluye las coberturas de accidentes, rescate, traslado y asistencia sanitaria previstas en la normativa, dentro de los límites y condiciones establecidos en la póliza.

Los seguros se mantendrán vigentes durante el periodo de prestación de las actividades.

9. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS

La contratación se formalizará por escrito, normalmente mediante correo electrónico. En la propuesta o confirmación de reserva se indicarán las fechas, el programa, los servicios incluidos, el número aproximado de participantes, el precio y las condiciones específicas aplicables.

La aceptación de la propuesta y el abono de la cantidad establecida para confirmar la reserva implican la aceptación de los presentes términos y condiciones.

En el caso de salidas escolares, también serán aplicables las condiciones de reserva, pago y cancelación recogidas en el dossier escolar y en la propuesta remitida al centro.



10. RESERVAS

Todas las actividades y estancias requieren reserva previa.

En el caso de las salidas escolares, podrá realizarse una pre-reserva provisional de las fechas, sin necesidad de efectuar ningún pago.

La reserva quedará definitivamente confirmada cuando:

- el centro educativo acepte la propuesta;
- PAUNATURA S.L. confirme la disponibilidad por correo electrónico;
- y se abone el 30 % del importe previsto dentro del plazo indicado.

Con carácter general, para las reservas realizadas antes del 1 de febrero, este anticipo deberá abonarse antes de dicha fecha. Las reservas posteriores se confirmarán dentro del plazo establecido en la propuesta.

Hasta que no se reciba el anticipo correspondiente, la reserva no se considerará definitivamente confirmada.

11. PAGOS

El importe total y los servicios incluidos se indicarán previamente en la propuesta remitida a la persona o entidad contratante.

En las salidas escolares se aplicarán, con carácter general, las siguientes condiciones:

- Abono del 30 % del importe previsto para confirmar la reserva.
- Comunicación del número definitivo de participantes 10 días antes de la llegada.
- Cálculo del importe final según el número confirmado.
- Abono del 100 % de la estancia al menos 48 horas antes de la llegada.

Las bajas comunicadas después de confirmar el número definitivo de participantes no generarán derecho a devolución.

El incumplimiento de los plazos de pago podrá considerarse una cancelación por parte del cliente.

12. CANCELACIONES Y MODIFICACIONES

12.1. Cancelaciones por parte del cliente

Las cancelaciones deberán comunicarse por escrito.

En caso de cancelación por parte del centro, el 30 % abonado para confirmar la reserva no será reembolsable.

Si la cancelación se produce después de haber comunicado el número definitivo de participantes, deberá abonarse el importe correspondiente al número confirmado.

Una vez iniciada la estancia, no se devolverán las cantidades correspondientes a servicios no disfrutados por decisión del grupo, salida anticipada, no asistencia o exclusión de alguna persona participante.

12.2. Cambio de fecha

El centro podrá solicitar un cambio de fecha, que deberá comunicarse lo antes posible y estará sujeto a disponibilidad.

La solicitud no garantiza que pueda ofrecerse una nueva fecha. Cuando el cambio sea aceptado, las cantidades abonadas se aplicarán a la nueva reserva acordada.



12.3. Meteorología, seguridad y fuerza mayor

La lluvia o las condiciones meteorológicas desfavorables no implicarán automáticamente la cancelación de la estancia. PAUNATURA S.L. podrá adaptar o sustituir las actividades cuando resulte necesario, sin derecho a devolución siempre que se mantenga el programa general contratado.

Cuando un incendio, una alerta meteorológica, restricciones de acceso u otras circunstancias impidan desarrollar la estancia con seguridad, se intentará acordar una nueva fecha, siempre que exista disponibilidad.

Las situaciones de fuerza mayor debidamente acreditadas se estudiarán individualmente.

12.4. Cancelación por parte de PauNatura

Si PAUNATURA S.L. tuviera que cancelar completamente el servicio contratado y no fuera posible acordar una nueva fecha, se devolverán las cantidades abonadas correspondientes a los servicios no prestados.

13. COMPORTAMIENTO Y DISCIPLINA

El incumplimiento grave o reiterado de las normas de convivencia, seguridad o respeto a las instalaciones, al personal, al grupo o al entorno podrá dar lugar a la exclusión de la actividad, sin derecho a devolución.

En el caso de menores, el centro educativo o la entidad responsable gestionará la situación en coordinación con la familia o los tutores legales y se hará cargo, cuando proceda, de su recogida o regreso.

14. RIFA PAUNATURA

Los centros que realicen su pre-reserva antes del 30 de diciembre podrán solicitar su participación en la Rifa PauNatura.

La participación quedará condicionada a la confirmación definitiva de la reserva mediante el abono del 30 % del importe previsto antes del 1 de febrero.

La recaudación obtenida se destinará exclusivamente al pago de la estancia y de los servicios contratados con PAUNATURA S.L. No podrá aplicarse al transporte en autobús ni a otros servicios externos.

Si el centro cancela la estancia, quedarán anuladas su participación en la rifa y las ventajas económicas asociadas. Las condiciones concretas del sorteo figurarán en las propias papeletas.

15. PROTECCIÓN DE DATOS

Los datos personales serán tratados por PAUNATURA S.L. conforme al Reglamento General de Protección de Datos y a la normativa vigente, con la finalidad de gestionar la reserva, la actividad contratada, la facturación y la seguridad de las personas participantes.

El centro educativo o la entidad responsable deberá disponer de legitimación suficiente para comunicar los datos necesarios, especialmente los relacionados con alergias, intolerancias, circunstancias médicas o necesidades especiales.



16. IMÁGENES

La realización y utilización de fotografías o vídeos se gestionará, cuando proceda, conforme a las autorizaciones correspondientes del centro, de las personas participantes y de las familias o tutores legales.

El centro o la entidad responsable deberá informar previamente a PAUNATURA S.L. de las personas que no dispongan de autorización.

17. RECLAMACIONES

PAUNATURA S.L. dispone de Hojas Oficiales de Reclamaciones a disposición de las personas usuarias. También podrán remitirse consultas o reclamaciones a reservas@paunatura.es.

18. ACEPTACIÓN

La aceptación de la propuesta y el abono de la cantidad establecida para confirmar la reserva implican la aceptación de los presentes términos y condiciones por parte de la persona o entidad contratante.

MÁS INFORMACIÓN Y RESERVAS

reservas@paunatura.es

687 867 638

El Cerrao – PauNatura · Sot de Chera

Empresa de Turismo Activo registrada · TA-173-V

Registro Turismo Activo: TA-173-V

