

PYRENEES HELISKI: TÉRMINOS Y CONDICIONES

INTRODUCCIÓN

Su contrato es con Pyrenees Heliski S.L (PH), una sociedad de responsabilidad limitada registrada en España con el CIF (B25702408) y domicilio social en Carretera de Baqueira s/n, Helipuerto de Vielha, Betren, 25539. Su contrato de prestación de heliski u otras actividades y/o servicios suministrados por nosotros incorpora estas condiciones, y al hacer una reserva, confirman su aceptación. Tenga en cuenta que el alojamiento o servicios de terceros no suministrados por nosotros están sujetos a términos y condiciones específicos de cada servicio.

1.RESERVA Y PAGO

1.1 SU RESERVA

Cuando se realiza una reserva y se abona el depósito o la cantidad correspondiente junto con el debido complemento de la ficha de inscripción, vamos a realizar su reserva en base a estas Condiciones y un contrato vinculante entre nosotros entrará en existencia cuando confirmemos la aceptación de su reserva por escrito o vía telefónica. Cualquier contrato para una reserva de grupo será realizado bajo el "*Nombre de Grupo*" como indica en nuestra hoja de inscripción. La persona o agencia como "*Nombre de Grupo*" es responsable de asegurarse de que los otros miembros de su grupo son conscientes de estas condiciones y que consienten a él/ella actuar en su nombre en el trato con nosotros. De igual manera, todos los integrantes del grupo deben familiarizarse con nuestros términos y condiciones.

1.2 Términos de pago:

Nos reservamos el derecho de modificar los precios mostrados en cualquiera de nuestras informaciones de promoción o en nuestra página web, y se le informará de cualquier cambio de precio en el momento de la reserva. Los pagos podrán realizarse mediante transferencia bancaria y/o tarjeta de crédito o débito (VISA, MASTERCARD).

1.2.1 Pago para Paquetes

1.2.1.1 Pago de anticipo para paquetes: Para asegurar la reserva se requiere un pago por adelantado indicado por nuestra oficina de reservas o, en su defecto, del 35% del precio total del paquete, al momento de confirmar la reserva. Si la oficina de reservas no recibe el depósito dentro del límite de dos semanas desde que completa la hoja de inscripción, PH puede negarse a ofrecer los servicios de viaje y requerir los cargos de cancelación, en conformidad con el punto 2. Si se realiza una reserva de grupos incompletos, deberá abonarse el 100% de la reserva efectuada.

1.2.1.2 Reservas a corto plazo: Todas las reservas realizadas después del 1 de diciembre de la temporada en curso deben realizar el 100% del pago de la reserva.

1.2.2 Pago para programas de no Paquete: El pago deberá ser del 100% de la reserva, servicio o programa.

1.2.3 Agencias y/o oficinas de reserva: El cliente debe tener en cuenta que su oficina de reserva o agencia de viajes puede cobrar (por encima de los precios mencionados en los folletos) la participación en los cargos por gestión y reserva.

1.2.4 Precios: Los precios del viaje se indican en el prospecto PH. A excepción de otras disposiciones en el prospecto o en las tarifas, los precios de los paquetes de viaje son por persona, en euros o en la moneda indicada, por alojamiento en habitación doble. Si el cliente prefiere una habitación de ocupación simple o superior (y hay habitaciones disponibles), se le cobrará al cliente el suplemento correspondiente.

1.3 Grupos: Nuestros precios de heliski classic 1/2 day y Classic 1 día están basados en grupos de 4 esquiadores, en función del programa o paquete. Cuando su grupo consista en menos del número establecido (o múltiplo), entran en nuestra lista stand-by a la espera de completar las plazas restantes. En el caso de que no se logre completar las plazas, pueden realizar la actividad con un coste adicional o se seguirá guardando la plaza en la lista stand-by. Nuestros precios de paquetes están basados en un número mínimo de participantes; en el caso de no cumplirlos, gastos adicionales pueden derivarse y serán informados en el momento de realizar la reserva.

2. CAMBIOS Y CANCELACIONES

Por su propia naturaleza, las actividades fuera de pista y de heliski requieren un significativo grado de flexibilidad por parte del cliente. Si una actividad puede o no continuar cómo ha sido planeada depende de las condiciones meteorológicas y de la nieve que se encuentren en el día de la actividad. Circunstancias o cancelaciones pueden ocurrir en el último momento, nuestros guías y pilotos tienen la absoluta discreción para determinar si un descenso o actividad (o parte de ella) puede desarrollarse o continuar como esperado. En cualquier caso, se espera que el cliente siga las instrucciones establecidas por el equipo de PH.

2.1 Cambios y cancelaciones por parte de PH en Paquetes classic, programas de 1/2 día, 1 día y Privados por meteorología adversa.

En caso de cancelación, modificación de su reserva por condiciones meteorológicas adversas PH les asignará una fecha provisional en función de su disponibilidad y les guardará la suma total del importe de su reserva durante el periodo máximo de 1 año. Si quieren solicitar una devolución, PH les reembolsará los descensos no realizados (€100.-/pers./descenso -en base a grupos de 4 personas-) para Paquetes Classic, programas Classic 1 día y 1/2 día. Para los programas Privados, se devolverá las horas garantizadas no realizadas a el precio de minutos de vuelo correspondientes a la temporada.

2.2 Cambios y cancelaciones por parte de PH de programas no helitransportados

En caso de cancelación o modificación de su reserva (Raquetas de Nieve, freeride, Esquí de Travesía y esquí) por condiciones meteorológicas adversas, PH les asignará una fecha provisional en función de su disponibilidad y les guardará la suma total del importe de su reserva durante el periodo máximo de 1 año. Si quieren solicitar una devolución, PH cobrará el 20% del total del importe del programa en concepto de gastos administrativos. Los cargos de gestión no estarán cubiertos por la contratación de un seguro para cargos de cancelación.

2.3 Cancelaciones por motivos de responsabilidad de PH

Pyrenees Heliski se reserva el derecho a cancelar cualquier paquete o programa, en cualquier momento y por cualquier razón. Se le informará lo antes posible y en este caso, PH procederá a la devolución completa de todos los depósitos y pagos realizados, pero no de otros costos ni será responsable de cualquier otra reclamación en daños y perjuicios.

2.4 Casos de fuerza mayor, Huelgas

Las causas de fuerza mayor (catástrofes naturales, epidemias, trastornos, etc.), disposiciones de las autoridades o las huelgas pueden obligar a PH a cancelar la actividad. De ser el caso, PH le informará lo antes posible. Si se cancela el programa, PH intentará proponer un programa de reemplazo de calidad equivalente. Si participa en el programa de reemplazo, el precio ya pagado se asignará al precio del viaje de reemplazo y deberá abonar cualquier diferencia en el precio. Si no participa en el viaje de reemplazo, se le reembolsará el precio del viaje ya pagado. Cualquier otra reclamación queda excluida.

2.5 Modificaciones de precio posteriores a la celebración del contrato

Excepcionalmente, es posible que el precio inicialmente acordado deba ser incrementado. Los aumentos de precios pueden tener lugar después de: un aumento en el costo del transporte (incluido el costo del combustible), introducción o aumento de impuestos o cargos oficiales, incrementos de precios luego de medidas oficiales (por ej. impuesto sobre el valor agregado). El aumento del costo de los servicios incluidos en el viaje podrá trasladarse al viajero, lo que traerá en consecuencia el aumento del precio del viaje. PH aplicará el incremento del precio a más tardar 20 días antes de la salida.

2.6 Modificación del programa o cambios de los planes de transporte o alojamiento producidos entre su reserva y la fecha de salida.

PH se reserva el derecho de modificar, a su favor, el programa de viaje o ciertos servicios acordados (por ejemplo, alojamiento, modo de transporte, etc.) cuando así lo requieran costos inesperados o inevitables. PH hará todo lo posible para proponer servicios de igual calidad en reemplazo. PH le informará lo antes posible de dichos cambios y de sus consecuencias sobre el precio.

2.7 Traspaso de depósitos o reservas

Los depósitos y/o reservas son transferibles (cambio de nombre) solo bajo las siguientes condiciones: El viajero de reemplazo debe aceptar el contrato bajo las condiciones estipuladas. También debe cumplir con los requisitos particulares (estado de salud, habilidad, visa, etc.) y no debe tener ninguna prescripción legal o disposición oficial que se oponga a su participación. Los gastos de gestión y otros costos adicionales correrán a su cargo y al del viajero de reemplazo. Si el viajero de reemplazo se suscribe al contrato, usted y él serán solidariamente responsables por el pago del precio del viaje. Si nombra al viajero de reemplazo demasiado tarde o si éste no puede participar, su ausencia será considerada como una cancelación.

Si se realiza una nueva reserva y las condiciones de cancelación lo permiten, se puede transferir el depósito o pago realizado de una reserva anterior cancelada a una nueva.

2.8 Cambios y cancelaciones para Paquetes por parte del cliente.

Las cancelaciones deben ser confirmadas por escrito. En el momento que PH recibe esta confirmación de cancelación es la *"FECHA DE CANCELACIÓN"*, para sábados, domingos y festivos, se utiliza el siguiente día hábil. Si la fecha de cancelación es anterior al 1 de diciembre, PH procederá a la devolución del balance de su cuenta menos el depósito inicial. El depósito inicial una vez realizado no será devuelto en ninguna circunstancia. **NO HAY DEVOLUCIONES DE NINGÚN TIPO PARA CANCELACIONES REALIZADAS DESPUÉS DEL 1 DE DICIEMBRE.**

2.9 Cambios y cancelaciones para programas no Paquete por parte del cliente.

No se aceptan cambios ni devoluciones por parte del cliente una vez confirmada la reserva con el pago y la ficha de inscripción.

NO HAY CAMBIOS NI CANCELACIONES POR NINGUNA DE LAS SIGUIENTES RAZONES

Retraso a la llegada al helipuerto o a la actividad, enfermedad, lesión, por falta de habilidad o condición física del cliente, retraso de aviones o medios de transporte, presentación de documentos de viaje que no estén en orden. Si cancela cualquier programa o actividad, los servicios de terceros no utilizados serán reembolsados, siempre y cuando no se cobren a PH. En casos urgentes (por ejemplo, enfermedad o accidente de la persona afectada, enfermedad grave o muerte de un familiar cercano), el personal de PH le ayudará a organizar su retorno prematuro. Tenga en cuenta que usted puede contratar un seguro por los costos de repatriación, que no está cubierto en el precio del viaje.

3. SEGURO DE CANCELACIÓN Y DE ACCIDENTES

3.1 Seguro de cancelación

Para evitar cualquier coste que pueda causar una cancelación o interrupción inesperada, recomendamos encarecidamente obtener un seguro de cancelación, ya que todos los depósitos y pagos son no reembolsables.

3.2 Seguro de accidentes

Debido a la naturaleza de la actividad, es obligatoria la contratación de un seguro de accidentes y rescate. PH no es responsable de los costes asociados con ningún tratamiento médico, evacuación y traslados a hospitales, adquiridos antes, durante y/o después de una reserva; dichos costes son responsabilidad única y exclusivamente del cliente. El cliente acepta que PH no es responsable de ninguna pérdida asegurada o no asegurada. Asimismo, el cliente acepta que es su responsabilidad entender las limitaciones y coberturas de su seguro y que en ningún caso será responsabilidad de PH.

4. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

Los clientes son responsables de familiarizarse con los términos y condiciones de PH antes de realizar cualquier reserva. También es responsabilidad del cliente entender en su totalidad el programa o paquete reservado, lo que está incluido y lo que no está incluido. Los clientes que viajen desde otro país fuera de la Unión Europea deben estar al corriente de visados y requisitos necesarios para entrar en Europa. No se admiten devoluciones por admisiones denegadas. Los clientes son responsables de estar a tiempo y preparados los días de actividad. Llegar con retraso o mal equipado puede resultar en que el cliente pierda parte o la totalidad de la actividad contratada. No se realizará ningún reembolso a los clientes que lleguen con retraso o que vengan mal equipados. Es obligatorio que el cliente rellene nuestra hoja de inscripción y acepten nuestros términos y condiciones de reserva antes de realizar la

actividad. Este documento afectará los derechos del cliente, por lo que el cliente debe asegurarse de leer y entender completamente su contenido, y será requerida su firma, ya sea electrónica o física, antes de realizar la actividad con PH. No será permitida la participación de ningún cliente que no haya rellenado y firmado correctamente la Ficha de Inscripción.

Se espera que los clientes informen al personal de Pyrenees Heliski sobre cualquier problema de salud preexistente, lesión o limitación física que pueda afectar su capacidad para participar de manera segura en las actividades.

4.1 Habilidad

PH requiere que todos sus clientes que vayan a realizar una actividad de heliski, fuera de pista y/o esquí de travesía tengan un nivel avanzado de esquí. El fuera de pista es una actividad física. Es recomendable que todos los clientes se autoevalúen y se preparen adecuadamente para la actividad. No se realizarán devoluciones a clientes que no sean capaces de realizar la actividad competentemente debido a una falta de condición física o de técnica de esquí. Si el cliente no puede completar la actividad debido a falta de condición física o de habilidad, el cliente será trasladado a la base y no tendrá derecho a ninguna devolución.

5. POLÍTICA PARA MENORES DE EDAD

En PH recibimos a todos los clientes mayores de 18 años que deseen hacer heliski. Si cualquier cliente menor de 18 años desea realizar una actividad con nosotros debe cumplir y/o seguir las siguientes condiciones: - El menor debe tener 12 años como mínimo para el día que se realiza la actividad, tener la habilidad y condiciones físicas para realizarla así como el peso mínimo recomendado para soportar la mochila ABS. - La ficha de inscripción debe ser firmada por el tutor legal o representante del menor. - El menor debe estar acompañado en todo momento durante la actividad de su tutor legal representante.

6. OPERACION DE PH.

6.1 Política de Seguridad y Capacitación del Cliente: Todos los clientes que realicen una actividad de heliski o heli-transportada deberán asistir al briefing de seguridad y de helicóptero antes de realizar la actividad.

Si un cliente desiste y/o cancela su plaza de cualquier actividad, PH se reserva el derecho de utilizar dicha plaza para el beneficio de la compañía incluyendo, pero no limitándose a, entrenamiento de guías, promoción, reducción de costos, generar beneficios y sin ningún tipo de compensación.

6.2 Normas de seguridad: Los clientes deben comprometerse a seguir todas las normas de seguridad proporcionadas por Pyrenees Heliski y de su equipo antes, durante y después de las actividades. Estas normas pueden incluir pautas específicas para el uso del equipo, comportamiento en la montaña, identificación de riesgos y procedimientos de emergencia.

6.3 Equipamiento Obligatorio: Los clientes deben asegurarse de contar con el equipo adecuado para la actividad, ropa adecuada para condiciones climáticas variables y cualquier otro equipo recomendado por Pyrenees Heliski, incluyendo un equipo de esquí o snowboard en buenas condiciones. En el caso de no cumplir con los requisitos mínimos el guía podrá prohibir el uso del equipo personal y deberá alquilar el equipo de Pyrenees Heliski.

6.3.1 **Equipo de Seguridad:** Es imprescindible que los clientes utilicen el equipo de seguridad provisto por Pyrenees Heliski, que incluye **mochilas de flotación, ARVA (Aparato de Rescate de Víctimas de Avalancha), pala y sonda**. Este equipo es fundamental para asegurar el correcto funcionamiento del material de seguridad y, por ende, garantizar la seguridad tanto de los participantes como de toda la operación de heliski.

6.4 **Seguro de material:** Pyrenees Heliski proporciona al cliente el equipo necesario para llevar a cabo la actividad. Es responsabilidad del cliente el cuidado y la custodia de dicho equipo. Cualquier pérdida o daño al equipo será responsabilidad del cliente, quien será facturado por el costo de reposición según las tarifas indicadas en la ficha de inscripción. Se ofrece la opción de contratar un seguro para el material antes de iniciar la actividad, brindando al cliente el estar cubierto en caso de cualquier eventualidad.

7. BONOS REGALO

Los Bonos regalo tienen una validez de dos temporadas. La caducidad se encuentra señalada en el bono y no podrá utilizarse pasada dicha fecha. Los Bonos tienen dicha validez contemplando cualquier inconveniente personal del cliente o de la empresa, dando tiempo suficiente para realizar la actividad. Para realizar la reserva, el cliente debe contactarnos dentro del plazo de validez presentando el bono en formato PDF o foto del mismo. Para reserva y desarrollo de la actividad aplican las condiciones generales según el programa. En el caso de Bonos de no cumplir el mínimo de número de participantes según el programa, entran las condiciones establecidas en el punto **1.3. Grupos**. Los Bonos son nominales, pueden traspasarse siempre y cuando estén vigentes y se informe con anterioridad a Pyrenees Heliski. **El valor del bono no es reembolsable en ningún caso.**

8. EVENTOS DURANTE LA ESTANCIA.

Fuera del programa de viaje acordado, eventualmente es posible registrarse durante el viaje para eventos o excursiones locales. No se excluye que tales eventos o excursiones incluyan ciertos riesgos y requieran una buena condición física. La responsabilidad de participar en dichos eventos o excursiones la asumirá el cliente. El presente contrato general y las condiciones de viaje se aplican a eventos y excursiones organizados por PH. Cuando tales eventos y excursiones estén organizados por terceros y el personal de PH simplemente actúe como intermediario, usted no podrá beneficiarse de las cláusulas contenidas en el presente contrato general y las condiciones de viajes aplicables a viajes organizados por PH.

9. PROTECCIÓN DE DATOS

La información sobre el cliente y su grupo, incluyendo sus nombres, información de contacto y detalles, son recogidos por PH al realizar la reserva. Estos datos serán utilizados para contactar a nuestros clientes en relación a reservas y promociones relacionadas con PH. Podemos también divulgar esta información a nuestros proveedores de servicios con el propósito de facilitar y llevar a cabo su reserva. Informaciones financieras sólo serán utilizadas para procesar pagos. Si algún cliente quiere dejar de recibir correos y/o información por parte de PH debe comunicárnoslo a través de nuestro correo electrónico. De conformidad con el reglamento aplicable en materia de datos de carácter personal, también tiene derecho al acceso, modificación, oposición, limitación, eliminación y portabilidad de sus datos que puede ejercer poniéndose en contacto con nosotros.

10. DERECHOS DE AUTOR Y PUBLICACIÓN DE FOTOS Y VÍDEOS

Copyright: Pyrenees Heliski

Publicación de media: Doy permiso a PH de usar fotos y videos donde aparezca para material promocional y de marketing de PH.

11. RECLAMACIONES

Cuando desee presentar una reclamación contra un defecto o solicitar reembolsos o indemnizaciones a PH, deberá hacerlo constar por escrito dentro de los 10 días posteriores a su retorno. Su reclamación debe ir acompañada de la confirmación del personal de PH o del beneficiario, así como de los eventuales documentos de respaldo.

12. SENTENCIA

La relación entre usted y PH está regulada exclusivamente por la legislación española. PH solo puede ser demandado en su oficina del helipuerto de Vielha.

