



Garantía de Anulación de Viajes

Introducción

La presente **Garantía de Anulación de Viajes** ha sido diseñada para ofrecer a los viajeros una protección financiera en caso de que no puedan realizar su viaje por circunstancias imprevistas y justificadas. Mediante esta garantía, Viandotreks SL como agencia de viajes proporciona un mecanismo de reembolso que permite a sus clientes recuperar las cantidades abonadas para un viaje, con excepción del coste de la propia garantía, bajo ciertas condiciones.

Este documento detalla las condiciones bajo las cuales se puede solicitar el reembolso, los motivos de anulación que dan derecho a la devolución del importe pagado, los procedimientos a seguir para gestionar la solicitud y las exclusiones aplicables. Al contratar la presente garantía, el viajero acepta expresamente los términos y condiciones establecidos en este documento.

Se recomienda leer atentamente las condiciones para comprender los derechos y obligaciones derivados de la presente garantía.

1. Definiciones

A efectos de este documento, se establecen las siguientes definiciones:

1.1 Anulación del viaje: Se entiende por anulación del viaje el desistimiento del viajero de iniciarlo antes de la fecha de comienzo programada.

1.2 Cancelación del viaje: Se entiende por cancelación del viaje la interrupción del mismo una vez ya iniciado, por una causa justificada y cubierta por la presente garantía.

1.3 Viajera/o: Persona que ha contratado la presente Garantía de Anulación de Viajes junto con su paquete de viaje y que figura como beneficiaria del servicio de reembolso.

1.4 Organizador: La agencia de viajes que comercializa y gestiona directamente la Garantía de Anulación de Viajes junto con la contratación del viaje. En caso de gastos a abonar a terceros proveedores, estos se abonarán a la agencia de viajes, quien asume la prestación de la garantía.

1.5 Gastos de anulación: Cantidades que el viajero debe abonar a la agencia de viajes en concepto de penalización por la anulación del mismo, conforme a las condiciones contractuales pactadas.

1.6 Hecho causante: Evento o circunstancia sobrevenida después de la contratación de la Garantía de Anulación de Viajes, que imposibilita la realización del viaje y que da derecho al reembolso del importe pagado, de acuerdo con lo estipulado en este documento.

1.7 Carencia: Período entre la contratación de la Garantía de Anulación del Viaje y la entrada en vigor de la misma, en el que el viajero / la viajera aún no puede disfrutar de las coberturas de la Garantía de Anulación del Viaje, donde así se indique.

2. Objeto de la Garantía

La presente garantía permite a los viajeros recuperar el 100% del importe pagado por su viaje a la agencia de viajes, excluyendo el coste de esta garantía, en caso de que no puedan iniciarlo por una causa justificada incluida en el apartado 3 de este documento.

3. Causas cubiertas para la anulación del viaje

El viajero podrá solicitar el reembolso del importe pagado por su viaje si la anulación se produce antes de la fecha de inicio programada y se debe a una de las siguientes circunstancias:

3.1. Motivos de salud

- Enfermedad grave, accidente grave o fallecimiento del viajero.
- Enfermedad grave, accidente grave o fallecimiento del cónyuge, pareja de hecho, ascendientes, descendientes o familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad.
- Hospitalización del viajero que le impida viajar en las fechas previstas. Quedan expresamente excluidos los casos de hospitalizaciones programadas o esperables en relación a intervenciones programadas.
- Cuarentena médica obligatoria decretada por una autoridad gubernamental expresa, de obligado cumplimiento en el lugar de destino del viaje.

3.2. Causas legales

- Citación judicial para las fechas que coincidan con las del viaje.
- Convocatoria para formar parte de una mesa electoral.
- Presentación a oposiciones oficiales cuyo examen haya sido convocado con posterioridad a la contratación de la Garantía de Anulación de Viajes.

3.3. Motivos laborales

- Despido laboral del viajero por causas no disciplinarias.
- Incorporación a un nuevo puesto de trabajo en una empresa distinta, cuando la notificación se haya producido después de la contratación de la garantía.
- Presentación de un Expediente de Regulación de Empleo (ERE) que afecte directamente al viajero.

3.4. Causas extraordinarias

- Declaración oficial de zona catastrófica en el destino del viaje.
- Cierre de fronteras por orden gubernamental que impida la realización del viaje.

4. Exclusiones generales

No se concederá el reembolso en los siguientes casos:

- Enfermedades psíquicas, mentales o depresiones sin hospitalización superior a tres días.
- Tratamientos estéticos o cirugías no urgentes.
- Falta de vacunación obligatoria o imposibilidad de seguir tratamientos médicos preventivos en el destino.
- Consumo de alcohol, drogas o sustancias estupefacientes no prescritas médicamente.
- Anulación por motivos administrativos, como falta de visados o documentos de viaje en regla.
- Cualquier anulación comunicada después de la hora de inicio del primer servicio contratado del viaje (no show).

5. Procedimiento para solicitar el reembolso

Para obtener el reembolso del importe pagado por el viaje, el viajero deberá seguir los siguientes pasos:

1. **Comunicación inmediata:** Notificar la anulación a la agencia de viajes en un plazo máximo de 12 horas desde el hecho causante.
2. **Documentación justificativa:** Presentar los documentos que acrediten la causa de la anulación, tales como:
 - Certificados médicos expedidos por un facultativo colegiado en caso de enfermedad o accidente.
 - Documentación acreditativa en caso de citación judicial.
 - Certificado de despido o comunicación de incorporación a un nuevo empleo.
 - Resolución oficial en caso de ERE o declaración de zona catastrófica.
 - Cualquier otro documento oficial que el organizador considere necesario para acreditar el hecho causante.
3. **Evaluación de la solicitud:** La agencia de viajes revisará la documentación y podrá solicitar verificaciones adicionales.
4. **Plazo de solicitud:** La documentación deberá ser presentada en un plazo máximo de 7 días desde la fecha en que se haya producido la causa de la anulación.

5. **Reembolso:** Si la solicitud cumple con las condiciones establecidas, el reembolso se efectuará mediante transferencia bancaria, en euros, a la cuenta bancaria indicada por el beneficiario, en un plazo no superior a 30 días naturales desde la validación de la documentación.

6. Entrada en vigor y duración

La presente garantía entra en vigor 48 horas después de su contratación y permanecerá activa hasta la fecha de inicio del viaje. No se admitirán reclamaciones por anulaciones posteriores al inicio del viaje.

7. Resolución de disputas

En caso de controversia derivada de la aplicación del presente contrato, las partes acuerdan someter la cuestión a un medio adecuado de resolución de conflictos, teniendo preferencia la mediación. En caso de no solucionarse la controversia por la mentada vía, las partes se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales de Donostia – San Sebastián, con renuncia expresa de cualquier otro fuero, que pudiera corresponderles.