



ANEXO I A LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN FILOSOFÍA DE VIAJE WHANAU

1. NO SOMOS UNA AGENCIA DE VIAJES CONVENCIONAL

En Whanau organizamos viajes, pero **no somos una agencia de viajes al uso**. No creemos en el modelo de turismo de masas, más bien somos todo lo contrario. Hacemos viajes que son **sostenibles** en todos sus aspectos: compartimos transporte y habitación, solo hacemos negocios con pequeñas empresas familiares locales y los grupos como mucho son de 5 personas para **no impactar negativamente en la vida cotidiana del entorno y naturaleza**.

2. SON VIAJES PARA LOS VIAJEROS, NO PARA LOS TURISTAS

Todos podemos ser turistas, pero no todos podemos ser viajeros. Nuestra filosofía de viajes nace de la necesidad de dejarnos sorprender por los lugares que recorreremos, **sin prejuicios**. En Whanau viajamos para observar la realidad de la vida del lugar, no siempre los atractivos turísticos o principales museos; para nosotros la mejor forma de ver el reflejo de la vida de un pueblo es mezclarse con su gente en la calle y mercados, no pretender tener los estándares de confort a los que estamos acostumbrados en Europa, vivir su cultura siempre desde el **respeto** y con una **mente totalmente abierta**. Cada pueblo tiene su cultura fruto de su realidad y circunstancias, y ninguna realidad es mejor que otra. **Celebramos la diversidad y aprendemos de ella**.

3. IMPREVISTOS Y SITUACIONES INCÓMODAS

Creamos los itinerarios con dedicación y teniendo en cuenta todos los aspectos externos que podamos encontrar, pero **los países que visitamos no tienen las infraestructuras ni el confort a los que estamos acostumbrados en Europa** y a menudo surgen imprevistos que pueden modificar tiempos y/o recorridos. Se debe mostrar una actitud abierta a estos imprevistos e incomodidades. Algunos ejemplos no excluyentes son:

- que no haya agua caliente en los alojamientos (duchas con agua fría)
- que las camas no sean tan cómodas
- comer durante varios días la misma comida (incluso renunciar a dietas especiales)
- realizar trayectos largos y/o incómodos en el vehículo
- pasar mucho calor
- que no funcione o no haya aire acondicionado en el coche y/o alojamientos
- que no haya, o estén en mal estado, las telas mosquiteras
- que la bebida no esté tan fría como nos gustaría
- que no tengan cerveza o vino, ya sea porque no les quede o porque son establecimientos musulmanes
- que se tenga que reparar alguna parte del coche a altas temperaturas y bajo el sol en una carretera desierta
- pasar mucho rato o incluso horas en uno de los muchísimos controles policiales
- que hayan apagones de electricidad
- que haya un cambio de vehículo, incluido tipo de vehículo

4. PROVEEDORES CON POCOS RECURSOS

Solo colaboramos con pequeñas economías familiares, a veces unipersonales, con apenas recursos. No tratamos con empresas establecidas y mucho menos con grandes empresas turísticas. Esto hace que nuestro impacto sea muy positivo y directo en esas familias, pero también conlleva ciertos riesgos que hay que tener presentes: los acuerdos son verbales, pueden surgir incumplimientos por parte de los proveedores o situaciones imprevistas en las que estos se vean involucrados que resulte en alteraciones de los servicios contratados por el cliente con la agencia (por ejemplo que al llegar a un alojamiento nuestra reserva haya sido cancelada sin previo aviso por haberse presentado una delegación del Gobierno con la consecuente obligación de ceder todas las instalaciones, que el proveedor de vehículos de alquiler se presente con un tipo de vehículo diferente al acordado por motivos de fallos mecánicos o por otros motivos...). La agencia siempre ofrecerá una alternativa acorde a las opciones disponibles con la máxima de cumplir con el itinerario y no hacer perder el tiempo de los viajeros, por lo que el confort no será prioritario.

5. ACTITUD FLEXIBLE Y ADAPTATIVA

Viajar en grupos pequeños tiene grandes ventajas, como conocer gente afín y poder sumergirnos de lleno en el país al que vamos y por ende, aprender más de su gente, su cultura y tradiciones. Pero para ello, **no todo el mundo vale**: viajar en grupo conlleva tener una **mentalidad positiva de equipo**, no ser individualista, mostrar una **actitud flexible para adaptarse bien a lo desconocido e imprevistos** y tener un carácter **respetuoso con las demás personas, sus ideas, culturas y creencias**.

El cliente acepta la tipología de viajes expuestos así como las posibles situaciones incómodas o imprevistos que puedan alterar alguno o varios de los servicios contratados y/o los tiempos del itinerario. Por tanto, y sin perjuicio de la Directiva UE 2015/2302, se pacta que nada de lo descrito en esta Filosofía de Viaje podrá ser objeto de reclamación por el viajero ni conllevará ningún tipo de compensación al viajero por parte de la agencia.

Si crees que todo esto es demasiado para tí, no somos tu mejor opción.