



POLÍTICA DE CANCELACIÓN

A continuación te presentamos el extracto literal de nuestras Condiciones Generales de Contratación referente a cancelaciones y cambios:

“5. CANCELACIONES Y CAMBIOS

5.1. Cancelación por el cliente

Cualquier cancelación realizada por el cliente deberá ser realizada por escrito y notificada a la agencia, al siguiente correo: info@whanau.es.

El depósito abonado para reservar la plaza NO es reembolsable en caso de cancelación por parte del cliente ya que corresponde a la cantidad de los servicios de tierra (gastos de gestión) incluidos en el precio de todos los viajes.

Además, se aplicará un recargo de cancelación expresado en porcentaje sobre el total del precio del viaje contratado, del siguiente modo:

1. El cliente abonará los gastos de gestión, los de anulación, si los hubiere y una penalización consistente en el 10 por 100 (10%) del importe total del viaje, si el desistimiento se produce con más de quince días y menos de treinta días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 25 por 100 (25%) entre los días cinco y catorce, y el 50 por 100 (50%) dentro de las últimos cuatro días anteriores a la salida.

De no presentarse a la salida, el consumidor o usuario está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en otro sentido. Si ya hubiera pagado la totalidad del importe, no tendrá derecho a reembolso ni compensación alguna.

Con independencia de lo expuesto anteriormente, y en especial en lo que respecta a los billetes de avión, tren, barco o cualquier otro medio de transporte, la agencia no se responsabiliza de dicho servicio y de la garantía de devolución del importe de los mismos una vez emitidos, estando sujeto el viajero a las normas establecidas por cada compañía de transporte (la mayoría de los billetes aéreos una vez emitidos no admiten cambios ni cancelaciones), siempre que el billete haya sido emitido y abonado en el momento de la cancelación del viaje.

El viajero podrá cancelar el viaje sin penalización alguna si la causa de la cancelación es debida a que el país de destino cambia sus normas y leyes y pues, imposibilite la realización del viaje. Estos cambios son: cierre de fronteras o cuarentenas médicas obligatorias en el país al que se viaja. El viajero podrá optar a la devolución del importe en formato bono o al reembolso de la cantidad abonada hasta el momento (exceptuando los gastos de gestión y/o reserva si los hubiere que se devolverán en formato bono) pudiendo considerar alguna alternativa ofrecida por la agencia.

5.2. Cancelación del viaje por la agencia

La empresa se reserva el derecho de cancelación hasta los últimos 30 días antes de la salida del viaje, en caso de que la cancelación se derive de la falta de clientes para completar el grupo mínimo de viajeros estipulado en la ficha de cada



viaje, y se procederá a la devolución íntegra del importe pagado por el cliente a Whanau, a excepción del importe de los seguros de viaje y/o cancelación. No existirá obligación alguna de indemnizar al cliente ni de correr con los gastos que el cliente haya incurrido (compra de los vuelos, etc).

5.2.1 Previa a la salida del viaje

Cuando un viaje sea cancelado por la empresa durante los 30 días previos a la salida del mismo, incluidas situaciones impuestas de fuerza mayor como por ejemplo crisis sanitaria, cierre de fronteras, estado de alarma, inestabilidad política, revueltas civiles, etc., el cliente podrá optar entre la devolución total del importe pagado (exceptuando los gastos de gestión, seguros contratados y/o de reserva si los hubiere) o elegir otro viaje de entre los ofrecidos por la agencia. Si el viaje alternativo propuesto por la agencia es de menor coste que el originalmente reservado, la diferencia será devuelta al cliente. Si el viaje alternativo tiene un coste superior entonces el cliente deberá pagar la diferencia.

5.2.1 Viaje ya en curso

Un viaje (o parte de un viaje) puede ser modificado y/o cancelado por la agencia, aunque este ya haya comenzado y los clientes se encuentren en destino, cuando se deba a motivos de fuerza mayor, entendiendo por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida. Como por ejemplo, crisis sanitaria, acto terrorista, revueltas civiles que pongan en peligro la integridad de los viajeros y guías, situaciones meteorológicas muy adversas, etc. En este caso, la agencia propondrá una ruta segura alternativa para completar los días faltantes de viaje, sin obligación de devolución de ninguna cantidad ya pagada. Si el cliente no aceptara esta propuesta y quisiera terminar el viaje antes de lo previsto, la agencia no está obligada a prestar servicios de reserva/cambio de vuelos y corre a cuenta del cliente tanto la gestión como los costes derivados de los mismos. Así mismo, tampoco existirá obligación de la devolución de ninguna cantidad ya pagada ni de indemnizar al cliente ni de correr con los gastos que el cliente haya incurrido o pueda incurrir (tasas o penalizaciones por cambio de vuelos, etc).

5.3. No utilización de servicios

No se realizarán descuentos o devoluciones por la pérdida o no utilización de servicios debidos a la terminación del viaje de forma voluntaria o involuntaria por ejemplo: enfermedad, muerte de un miembro familiar, cambio de situación laboral, etc.

En caso de que la no utilización de servicios se deba al cierre de fronteras / confinamientos, como consecuencia del COVID-19, se devolverá el dinero en formato bono o se reembolsará la cantidad aportada, exceptuando el coste de los seguros complementarios contratados.

Ante cualquier cambio o cancelación, el seguro complementario ofrecido por la agencia no será reembolsable ni modificable.

5.4. Flexibilidad

El cliente conoce las normas y la Filosofía Whanau y acepta que por la propia filosofía de la agencia, la naturaleza de este tipo de viajes, su configuración y desarrollo, se requiere de una flexibilidad por lo que el cliente deberá permitir durante la ejecución y/o preparación de los viajes las alternativas que resulten precisas. El itinerario propuesto para



cada viaje es meramente informativo del tipo de actividades contempladas de la ruta, y la agencia no estará bajo una obligación contractual estricta a la hora de seguirlo fielmente.

Se sobreentiende que la ruta, programas, itinerarios, actividades, alojamientos y medios de transporte pueden estar sujetos a alteraciones sin notificación previa debido a las circunstancias locales o acontecimientos, que pueden incluir enfermedad o fallos mecánicos, cancelación de vuelos, huelga, dificultades en la aduana, climatología y cualquier otra circunstancia impredecible. En este caso se deberá mostrar una actitud flexible y adaptativa.

5.5. Cambios realizados por la agencia

La agencia se reserva el derecho de cambiar servicios o precios descritos en nuestro catálogo de viajes, en la página web o en cualquier otro medio antes de que la reserva sea realizada. Si dicho cambio es realizado y el cliente ya contara con la oferta de la agencia éste será informado cuando realice la reserva.

En general la agencia mantendrá operativos los viajes tal como están anunciados, aunque podrá realizar cambios en el itinerario cuando resulte necesario o la agencia y guías locales así los aconsejen. Si se realizase un cambio sustancial, la agencia informará al cliente tan pronto como razonablemente sea posible antes de la salida. Se entiende por cambio sustancial el que afecta a más de 2 de cada 5 días de viaje. Si este cambio es debido a razones de causa mayor o circunstancias impredecibles (crisis sanitaria, acto terrorista, revueltas civiles que pongan en peligro la integridad de los viajeros y guías, etc.) no habrá derecho a compensación alguna.

Si hubiera alguna baja por parte de uno o varios miembros del grupo, una vez la salida hubiera estado asegurada y confirmada, afectando pues a la viabilidad económica prevista en un inicio, la agencia se reserva el derecho a modificar las condiciones de acompañamiento en destino, asegurando que en todo momento el cliente estará acompañado por el equipo de guías profesionales locales del país en cuestión.

En otro caso el cliente tendrá derecho a elegir entre la aceptación del cambio, pedir la cancelación y devolución de los importes entregados (exceptuando el gasto del seguro complementario) o aceptar una propuesta alternativa de viaje.

5.6. Cambio del cliente a otro destino

El cambio de reserva de un viaje a otro sólo será posible antes de 60 días previos a la fecha de salida y siempre y cuando la agencia lo apruebe. En caso de que sea aprobado, la agencia se reserva el derecho de cargar una penalización administrativa del 10% del valor del primer viaje reservado. No obstante lo anterior, y a los meros efectos informativos, la agencia señala que el criterio general es la no aceptación de la solicitud de cambio, debiendo el cliente cancelar su reserva y realizar una nueva reserva de otro viaje.”



Puedes consultar la totalidad de las Condiciones Generales de Contratación en nuestra página web, en el apartado LEGAL del pié de página.