



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, enviando el documento de comunicación de desestimiento (Anexo II) 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. Si el cliente hubiera satisfecho la cuantía del seguro opcional de cancelación, este tampoco es reembolsable.

Si en el momento de la cancelación el cliente hubiera ya satisfecho la totalidad del importe del precio del viaje, tendrá derecho al porcentaje de reembolso descrito en la siguiente tabla. según la siguiente tabla:

Comunicación desestimiento	Depósito y seguros	% cuantía reembolsable
entre el día 15 y el día 30 antes de la salida	no reembolsable	90 %
entre el día 5 y el día 14 antes de la salida	no reembolsable	75 %
entre el día 1 y el día 4 antes de la salida	no reembolsable	50 %
no presentación a la salida	no reembolsable	0 %

Si en el momento de la cancelación el cliente no hubiera satisfecho la totalidad del importe del precio del viaje, se le aplicará una penalización y se le reclamarán las cantidades descritas en la siguiente tabla:

Comunicación desestimiento	Depósito y seguros	% cuantía penalización
entre el día 15 y el día 30 antes de la salida	no reembolsable	10 %
entre el día 5 y el día 14 antes de la salida	no reembolsable	25 %
entre el día 1 y el día 4 antes de la salida	no reembolsable	50 %
no presentación a la salida	no reembolsable	100 %

De no presentarse a la salida, el cliente está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes. 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.

El viajero podrá cancelar el viaje antes del inicio del viaje sin penalización alguna de incurrir circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje o al transporte de pasajeros en el lugar de destino. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualesquiera pagos realizados por el viaje, pero no a una indemnización adicional. 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

5.2.1 Número de inscritos inferior al mínimo especificado

La agencia se reserva el derecho de cancelación hasta los últimos 21 días antes de la salida del viaje en el caso de falta de clientes para completar el grupo mínimo de viajeros estipulado en la ficha de cada viaje. En este caso, se procederá a la devolución del importe íntegro pagado por el cliente a Whanau en un plazo máximo de 14 días. No existirá obligación alguna de indemnizar al cliente ni de correr con los gastos que el cliente haya incurrido previos al viaje en si (compra de billetes de avión, trenes, hoteles etc).

5.2.2 Previa a la salida del viaje

La agencia se reserva el derecho de cancelación hasta los 7 días previos a la salida del mismo por circunstancias inevitables y extraordinarias. Estas circunstancias incluyen, pero no se limitan a, situaciones impuestas de fuerza mayor como por ejemplo crisis sanitaria, cierre de fronteras, estado de alarma, inestabilidad política, revueltas civiles, situaciones meteorológicas adversas etc. En estos casos la agencia comunicará la cancelación al viajero la cancelación del viaje sin demora indebida y el cliente podrá optar entre la devolución total del importe pagado en un plazo de 14 días 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. No existirá obligación alguna de indemnizar al cliente ni de correr con los gastos que el cliente haya incurrido previos al viaje en si (compra de billetes de avión, trenes, hoteles etc).

5.2.3 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 ejemplos no excluyentes serían: crisis sanitaria, acto terrorista, revueltas civiles que pongan en peligro la integridad de los viajeros, guías, y vehículo/s, situaciones meteorológicas muy adversas, etc. En este caso, la agencia asistirá al cliente y le propondrá una ruta segura alternativa para completar los días faltantes de viaje, sin obligación de devolución de ninguna cantidad ya pagada ni de indemnización alguna. 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).

La agencia podrá facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero, que no serán mayores a los costes reales en los que la agencia haya incurrido.

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. Si durante el transcurso del viaje el cliente decide no utilizar alguno de los servicios de forma voluntaria o involuntaria, tampoco se realizarán descuentos ni reembolsos.

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. Filosofía Whanau y Flexibilidad

El cliente ha sido informado y acepta la Filosofía Whanau (página web y anexo 1). Específicamente, el cliente conoce y acepta las situaciones incómodas descritas en ella en las que se pueda encontrar en destino y que son debido a la propia naturaleza de los países visitados, muy comunes en estos tipos de viaje de aventura fuera de los cauces del turismo convencional. No existirá obligación alguna de indemnizar al cliente de encontrarse durante el transcurso del viaje con situaciones de este tipo, ya que al aceptar este tipo de viaje se acepta la posibilidad muy probable de encontrarse con dichas situaciones incómodas y/o alteraciones en los servicios prestados.



5.5. Cambios realizados por la agencia

5.5.1 Cambios en el catálogo de viajes

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.

5.5.2 Cambios previos a la salida

La agencia mantendrá operativos los viajes tal como están anunciados, aunque se reserva el derecho a 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 afecte al 51% o más de los días del viaje, contando como inicio de viaje el primer día de ruta en destino y como fin de viaje el último día de ruta en destino, que por lo general son el día siguiente a la llegada al país de destino y el día previo a la vuelta al país de origen.

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 alojamientos, medios de transporte, itinerario, actividades previstas y de acompañamiento en destino, asegurando que en todo momento el cliente estará acompañado por el equipo de guías profesionales locales del país en cuestión.

La agencia se reserva el derecho a aumentar el precio de uno o varios viajes de su catálogo por motivos derivados del aumento del coste de combustible, tasas, impuestos y los tipos de cambio aplicables al viaje. Dichos cambios serán informados al cliente con 21 días de antelación. Si el aumento de precio excede del 8% del precio total del viaje, el cliente podrá poner fin al contrato sin pagar penalización alguna.

En cualquiera de los casos, 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 opcional) o aceptar una propuesta alternativa de viaje. De aceptar el o los cambios propuestos, no habrá derecho a indemnización ni compensación de ningún tipo.

El cliente deberá comunicar su decisión a la agencia en un plazo máximo de 14 días naturales a contar desde el mismo día de comunicación por parte de la agencia. Pasado este período, la agencia entiende por aceptados los cambios y, de cancelar por parte del cliente se deberá comunicar debidamente siguiendo lo descrito en el apartado 5.1 de este contrato, reservándose la agencia el derecho de aplicar las penalizaciones pertinentes descritas en dicho apartado.

5.5.3 Cambios durante el viaje

Mediante el presente contrato se pacta expresamente con el cliente que la ruta, programas, itinerarios, guías, conductores, actividades, alojamientos y medios de transporte pueden estar sujetos a alteraciones sin notificación previa debido a circunstancias y acontecimientos locales, enfermedad, fallos mecánicos, cancelación de vuelos, huelgas, dificultades en la aduana, climatología, inestabilidad política, revueltas civiles, imprevistos familiares, incumplimiento de terceros (hoteles, proveedores de vehículos, etc) y cualquier otra circunstancia impredecible. En estos casos se buscará la mejor alternativa adecuada disponible y, de ser posible, de calidad y precio equivalente.

Específicamente a lo que medios de transporte en destino se refiere, ante cualquier situación que tenga como consecuencia una alteración en el tipo de medio de transporte, la agencia siempre priorizará el cumplimiento del itinerario al comfort o calidad del medio de transporte, aunque este último será siempre adecuado a la ruta a realizar y acorde a las plazas de viajeros.

Así mismo, el itinerario propuesto para cada viaje es meramente informativo del tipo de actividades contempladas en la ruta, y aunque se hará todo lo posible por cumplirlo, la agencia no está bajo una obligación contractual estricta a la hora de seguirlo fielmente ni en orden ni en tiempos si así lo aconseja el guía líder del grupo.

En cualesquiera de las circunstancias anteriormente descritas, no existirá derecho a reclamación ni indemnización de ningún tipo.

5.6. Cambio del cliente a otro destino

El cambio de reserva de un viaje a otro sólo será posible antes de 30 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.



ANEXO II A LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN COMUNICACIÓN DE DESESTIMIENTO

Por favor, cumplimente los siguientes datos. Usen una hoja por cada uno de los viajeros que le acompañen en el viaje. Una vez cumplimentado, envíelo sin demora al correo info@whanau.es. Gracias.

Número de viajeros:

El/la cliente.....,

con DNI/NIE.....,

y con domicilio en (*calle, número, piso, puerta, código postal, municipio, provincia*)

.....,
ejerce mediante la presente su derecho a desestimineto del contrato de viaje contratado con Expediciones Whanau SL
a:

(*destino*)

con fecha.....

En....., a fecha de.....2024

FIRMA

El/la cliente.....,

con DNI/NIE.....,

y con domicilio en (*calle, número, piso, puerta, código postal, municipio, provincia*)

.....,
ejerce mediante la presente su derecho a desestimineto del contrato de viaje contratado con Expediciones Whanau SL
a:

(*destino*)

con fecha.....

En....., a fecha de.....2024

FIRMA



Por favor, cumplimente los siguientes datos. Usen una hoja por cada uno de los viajeros que le acompañen en el viaje. Una vez cumplimentado, envíelo sin demora al correo info@whanau.es. Gracias.

Número de viajeros:

El/la cliente.....,

con DNI/NIE.....,

y con domicilio en (*calle, número, piso, puerta, código postal, municipio, provincia*)

.....,
ejerce mediante la presente su derecho a desestimino del contrato de viaje contratado con Expediciones Whanau SL
a:

(*destino*)

con fecha.....

En....., a fecha de.....2024

FIRMA

El/la cliente.....,

con DNI/NIE.....,

y con domicilio en (*calle, número, piso, puerta, código postal, municipio, provincia*)

.....,
ejerce mediante la presente su derecho a desestimino del contrato de viaje contratado con Expediciones Whanau SL
a:

(*destino*)

con fecha.....

En....., a fecha de.....2024

FIRMA



Por favor, cumplimente los siguientes datos. Usen una hoja por cada uno de los viajeros que le acompañen en el viaje. Una vez cumplimentado, envíelo sin demora al correo info@whanau.es. Gracias.

Número de viajeros:

El/la cliente.....,

con DNI/NIE.....,

y con domicilio en (*calle, número, piso, puerta, código postal, municipio, provincia*)

.....,
ejerce mediante la presente su derecho a desestímulo del contrato de viaje contratado con Expediciones Whanau SL
a:

(*destino*)

con fecha.....

En....., a fecha de.....2024

FIRMA