



## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES

Los términos que a continuación se indican vinculan de una parte a EXPEDICIONES WHANAU SL (de aquí en adelante "Whanau", "la agencia" o "la empresa"), con NIF B72812977, inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona (tomo 48541, folio 213, hoja 587578) y con dirección en C/Sant Joan 17, 2-2, 08755 Castellbisbal (Barcelona) y, de otra, a la persona física, en adelante, "el cliente", que accede a la página para informarse y contratar los servicios ofrecidos a través del portal [www.whanau.es](http://www.whanau.es).

### 2. OBJETO DE WHANAU

Whanau es una entidad cuyo objeto es la organización de servicios turísticos, facilitando a sus clientes, a cambio de un precio, la confección de la ruta especificada en la ficha de cada viaje, reservar los alojamientos y transportes de tierra, la suscripción de un contrato de seguro para cubrir los riesgos relacionados con el viaje que se propongan realizar, en los términos y condiciones que resulten de la póliza contratada, así como, de modo principal, el planteamiento y asesoramiento acerca de las peculiaridades de los diferentes destinos, dado que por la propia peculiaridad de la Filosofía de viajes de Whanau son rutas organizadas al margen de los cauces habituales, sin la intervención de los touroperadores internacionales, relacionándose con pequeños negocios familiares con una infraestructura limitada.

### 3. PERFECCIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato se entiende perfeccionado por la prestación del consentimiento tanto por parte de la agencia como del cliente. Se entiende prestado el consentimiento por la agencia cuando ésta confirme por escrito la aceptación de la oferta al cliente. Dicho consentimiento implica que el cliente ha leído, entendido y aceptado la totalidad de las cláusulas aquí incorporadas así como la Filosofía de Viajes Whanau. El cliente prestará su consentimiento a través de los siguientes medios: por teléfono incluido whatsapp, a través de la página web ([www.whanau.es](http://www.whanau.es)) o a través del correo electrónico ([info@whanau.es](mailto:info@whanau.es)). Todas las reservas son realizadas con Whanau la cual vende sus viajes a través su página web ([www.whanau.es](http://www.whanau.es)) o redes sociales (Instagram: @whanau.es o whatsapp 671272991). El servicio a proveer es el viaje o los viajes descritos en la confirmación de la reserva.

### 4. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

Las obligaciones y responsabilidades por parte de la agencia se encuentran reguladas en la Directiva UE 2015/2302, de 25 de noviembre de 2015. En cuanto a las obligaciones y responsabilidades del cliente, se detallan en las siguientes cláusulas:

#### 4.1. Depósito e información previa

Para garantizar la reserva, el cliente deberá entregar una cantidad a cuenta como depósito. Este depósito no es reembolsable en caso de cancelación unilateral por el cliente. También se debe abonar, en el momento de realizar la reserva, el importe del seguro complementario de cancelación si se desea contratar (OPCIONAL)

Para formalizar la reserva además, se debe firmar el presente documento y enviar una fotocopia del pasaporte y carné de identidad vigente.

En los casos en que un cliente ya haya realizado previamente viajes con Whanau y su actitud no siga la filosofía de la agencia, Whanau podrá denegar la aceptación de su participación en un nuevo viaje.

#### 4.2. Formas de pago y modalidades

Una vez confirmada de forma escrita por Whanau la aceptación de la reserva del cliente y el pago del depósito, el cliente deberá completar el pago del precio señalado antes de la fecha de salida, conforme al siguiente cuadro:

Día de la reserva	Viajes en grupo	Viajes privados
+ de 60 días antes de la salida	depósito	depósito
- de 60 días antes de la salida	depósito	totalidad del importe



Día de la reserva	Viajes en grupo	Viajes privados
+ de 30 días antes de la salida	depósito	totalidad del importe
30 días antes de la salida	totalidad del importe ó 2º pago si ya se ha pagado el depósito	totalidad del importe + 60€* ó 2º pago si ya se ha pagado el depósito

*\*Cualquier reserva realizada en los últimos treinta (30) días previos a la fecha de salida, podrá ser incrementada, a criterio de la empresa, con un recargo de sesenta (60) €. Esta tasa cubre los costes adicionales de mensajeros, comunicaciones, administración y acciones de urgencia.*

En caso de no abono de las cantidades dentro del plazo establecido y marcado por la agencia, que en cada caso pudieran encontrarse pendientes, Whanau se reserva el derecho de cancelar la reserva sin opción a reembolso de los importes ya pagados.

Whanau se reserva el derecho de establecer un incremento de precio hasta 60 días antes de la fecha de salida debido a modificaciones imprevistas y desfavorables como variaciones en los tipos de cambio u otros costes de transporte, impuestos, etc. Si el establecimiento de estos sobrecostes supone un incremento del precio superior al 15% del total, excluidos costes de seguro de viaje, el cliente podrá cancelar la reserva en los 3 días naturales siguientes a la notificación de incremento de precio y obtener la devolución completa del precio que hasta ese momento hubiere satisfecho.

Los precios ofrecidos en nuestra página web están basados en tipos de cambio y costes efectivos en el momento de publicarlos en el dossier de cada viaje en la página web. Whanau se reserva el derecho de modificar estos precios para nuevas reservas si los indicadores cambian sustancialmente. No obstante si el cliente realiza una reserva, el precio del viaje quedará garantizado con el pago del depósito.

Para que Whanau pueda confirmar y garantizar los acuerdos contratados, el cliente deberá proveer a la agencia todos sus datos completos, escaneo de DNI/pasaporte, firma del contrato, el primer pago de 300€ en concepto de reserva y el importe del seguro complementario, si se desea contratar. Si el cliente no presenta todos sus datos treinta (30) días antes de la fecha de salida, se generará de modo automático una penalización por importe de sesenta (60) € por los sobrecostes o costes adicionales que este comportamiento ocasione a la agencia.

Los datos de cliente a facilitar son: nombre completo, número de pasaporte, número de DNI, copia de los datos del pasaporte, copia de los datos del DNI, fecha de nacimiento, nacionalidad y dirección completa. Los datos deben de ser correctos y los nombres completos.

Cualquier error que se produjese en cualquier dato aportado por el cliente que conlleve sobrecostes por reservas de alojamientos, problemas de visados en la aduana o cualquier otro problema y coste imputable, serán por cuenta del cliente.

En caso de resultar preciso cualquier otro dato, éste habrá de ser facilitado a la agencia en los mismos términos antes expuestos.

#### 4.2.1. Precio

El precio del viaje combinado incluye lo que queda especificado en el dossier del viaje en cuestión.

1. Servicio de tierra, tanto en origen como en destino:

- Previo al viaje
  - Diseño de ruta, contabilidad, reserva y contratación de servicios, comunicación continua con las agencias y agentes locales de cada país, gestión de publicidad, atención al cliente, gestión del contacto y la comunicación entre los miembros del grupo.
- Durante el viaje:
  - La asistencia durante todo el viaje de un guía, colaborador de Whanau, responsable de proveer o facilitar los elementos necesarios para la realización del viaje, desarrollar una labor de coordinación y concierto de voluntades de los integrantes del grupo y es el nexo de unión entre la agencia y los viajeros. Así mismo, es el líder del grupo y tiene la última palabra en la toma de decisiones en destino.
  - Reserva de alojamientos, transportes y/o contratación de actividades en destino.



2. Seguro de viaje básico con las coberturas indicadas en la página web.
3. Receptivo / Agencias locales
4. Alojamiento, traslados y alquiler de vehículos, cuando este servicio esté, expresamente, incluido en el programa contratado.
5. Actividades especificadas dentro de cada dossier.
6. Permisos y licencias de la agencia para poder ejercer la actividad.
7. Gastos del coordinador, si el grupo cuenta con acompañante desde origen.
8. Gastos generales de la agencia

#### **4.2.2. Exclusiones**

1. El precio del viaje en ningún caso incluye: vuelos de ida y vuelta, tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, pruebas PCR, "extras" tales como: propinas, bebidas (aguas, cafés, vinos, refrescos, licores...), regímenes alimenticios especiales -ni siquiera en los supuestos de pensión completa o media pensión, salvo que expresamente se pacte en el contrato- servicios de hotel opcionales y, en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado "incluye" del dossier del viaje en cuestión, o no conste específicamente detallado en el programa/oferta, en el contrato o en la documentación que se entrega al cliente al suscribirlo.
2. Excursiones o visitas facultativas. En el caso de excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen, debe tenerse presente que no forman parte del contrato (a no ser que se especifique o pacte lo contrario). Su publicación en el folleto/web tiene el mero carácter informativo. Por ello en el momento de contratarse en el lugar de destino, pueden producirse variaciones sobre sus costos, que alteren el presupuesto y que deben satisfacerse por el cliente.
3. No constituye obligación ni de la agencia ni del guía ni del coordinador/acompañante acompañar al cliente al inicio del viaje y/o su regreso, entendiéndose por tal la presencia física del coordinador o guía en el vuelo de ida y/o en el de regreso.
4. El viajero y/o grupo irá acompañado por uno de los guías locales con los que colabora la agencia en el país de destino. Aunque se hará lo posible por asignar un único guía a cada grupo, pueden surgir imprevistos. Por tanto, la agencia y el equipo de guías locales se reservan el derecho a relizar los cambios de guía y conductor que crean oportunos sin que esto pueda ser objeto de reclamación por el viajero ni conlleve ningún tipo de compensación al viajero por parte de la agencia.

#### **4.3. Cumplimiento de normativa del país de destino, acatamiento de la Filosofía de Viajes de Whanau y respeto a las instrucciones dadas por el guía coordinador en el viaje**

En todo momento la decisión de la agencia, del guía coordinador y/o los guías locales prevalece. Será definitiva en todos los asuntos con la finalidad de garantizar la seguridad y la buena marcha del viaje. La realización de una reserva con Whanau implica que el cliente acepta someterse, de modo expreso, a la autoridad del guía y/o coordinador de viaje. Así mismo el cliente conoce, entiende, comparte y acata las normas de la Filosofía Whanau.

El cliente deberá en todo caso cumplir estrictamente con las leyes, costumbres, política exterior y regulación de drogas de los países visitados. En caso de que cometa cualquier acto ilegal que pueda causar peligro o incomodidad a los otros miembros del grupo, la agencia podrá resolver la relación con el cliente, sin que por ello se genere derecho de reclamación y devolución al cliente y quedando a salvo las acciones y/o reclamaciones que el resto de viajeros quisieran efectuar contra el infractor de las normas del viaje.

#### **4.4. Obligaciones relativas a la documentación**

El cliente habrá de estar en posesión de un pasaporte válido para la entrada y salida del país o países de destino a lo largo del itinerario de viaje, así como de los visados, permisos y certificados cualesquiera que fueran, incluidos los de vacunación, así como de los seguros de suscripción obligatoria. Es exclusiva obligación del cliente la obtención de dichos documentos, permisos, certificados, etc., así como el mantenimiento de su vigencia, idoneidad y custodia durante todo el viaje, siendo de su responsabilidad cualquier perjuicio que por incumplimiento de lo referido en el presente párrafo pudiera producirse.



La falta de veracidad y/o exactitud, ya sea voluntaria o involuntaria, en los datos que el cliente comunica a la empresa será de exclusiva responsabilidad de éste, así como todas las consecuencias posteriores para la reserva de billetes, contratación de seguros o tramitación de visados que se generen.

Cualquier información o aviso dado por la agencia sobre vuelos, normativa local, visados, vacunas, clima, ropa, equipaje, etc. es orientativa, proporcionado al cliente como una cortesía, no siendo, por tanto, responsable de los posibles errores u omisiones en la información proporcionada. Es obligación expresa del cliente informarse y realizar los trámites pertinentes, no teniendo la agencia ninguna responsabilidad de cualquier perjuicio ocasionado por la omisión ni preparación previa del cliente.

## 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](mailto: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 lo 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.

## 6. RESPONSABILIDADES DE LA AGENCIA, RIESGOS Y SEGUROS

Aunque se ha puesto toda la atención en la revisión de los contenidos de la página web, la agencia no será responsable de los errores u omisiones no intencionadas que pudiesen aparecer.

El cliente conoce que la naturaleza del viaje es de carácter de aventura y que puede entrañar un riesgo personal relevante. El cliente asume y acepta este riesgo y excluye a la agencia de cualquier reclamación relacionada con daños y perjuicios o incluso la muerte derivados de este riesgo inherente. El cliente conoce que, en ciertos destinos y en ciertas circunstancias va a visitar lugares donde las condiciones políticas, culturales y geográficas pueden presentar ciertos riesgos, peligros o retos físicos superiores a los que se pueden presentar en su vida cotidiana.

El cliente conoce y declara que ha considerado y sopesado los riesgos potenciales, peligro y retos, y expresamente asume el riesgo inherente al viaje que se propone realizar.

El cliente es responsable por sí mismo de hacer frente a las aduanas, condiciones climáticas, retos físicos, normativa de entrada y salida del país, normativa de la aerolínea y de las leyes en curso en cada momento del itinerario, y por supuesto tiene la posibilidad de informarse previamente y ponerse en contacto con la embajada local o el consulado de cada destino. Así mismo, cada cliente deberá conocer la normativa local vigente en relación a la movilidad durante el COVID, ya que en cada territorio y en cada momento rige una normativa diferente.

La agencia no será responsable de la muerte, daños corporales (incluido el daño emocional), enfermedad, retraso u otra pérdida que afecte a la persona y/o propiedades del cliente, o por el fallo de la agencia para comercializar, realizar y/o completar cualquier tarea debida al cliente si su muerte, retraso, daños corporales (incluido el daño emocional), enfermedad o cualquier otra pérdida esta causada por fuerza mayor, guerra, atentados terroristas, revueltas civiles, actuaciones gubernamentales, crisis sanitarias locales o globales, disturbios políticos en cualquier forma y lugar, o cualquier circunstancia que pudiese ocurrir mas allá del control razonable de la empresa.

### 6.1. Seguro

La agencia proporciona al cliente un seguro de viaje con una cobertura básica y dicho seguro cubre los supuestos de pérdida o retraso de equipajes, daños personales, gastos médicos, gastos de evacuación y repatriación, entre otros, en el modo y cuantía que constan en el condicionado disponible en la página web de cada viaje y en la póliza que se entrega al cliente.

La agencia en todo momento recomienda ampliar la cobertura del seguro a supuestos de cancelación, ya sea a través de la misma agencia o de terceros, además de pérdida de posesiones, o cualquier otra pérdida que pueda surgir de una situación de pérdida, daños, retraso o inconveniencias para el cliente.

En los casos en que el cliente quiera contratar un seguro de cancelación a través de la agencia, éste será contratado en el momento en que se confirme el grupo y se reciba el presente contrato firmado y el abono de la cantidad de reserva junto con el importe de dicho seguro.

La NO cobertura de determinadas circunstancias de cancelación por parte de la compañía de seguros, no obliga a la agencia a devolver el dinero abonado hasta el momento ni a indemnización de ningún tipo.

Cuando el cliente contrata otro seguro particular de superior cobertura, deberá saber que el coste del seguro ofertado con el viaje forma parte del precio del viaje, sin que exista la posibilidad de minorar dicho importe y por tanto el cliente obtendrá un seguro externo con un coste adicional. Cuando esto ocurra, el cliente deberá asegurar que el Asegurador conoce la naturaleza del viaje a realizar.

### 6.2. Pasaporte, visados y documentación

Será por cuenta del cliente cuando los viajes así lo requieran la obtención de: billetes de avión, visados, pasaportes, certificados de vacunación, PCR, etc.

En caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión de visados, por causas particulares del usuario, o ser denegada su entrada en el país por carecer de requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, la agencia declina toda responsabilidad por hechos de ésta índole, siendo por cuenta del cliente cualquier gasto que se origine, aplicándose en éstas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios.

Se recuerda igualmente a todos los usuarios y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, que deben asegurarse antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse.



## 7. QUEJAS Y RECLAMACIONES

Si el cliente tiene una queja/reclamación contra la agencia, el cliente deberá informar en primer lugar al coordinador/guía local durante el viaje de forma que la razón que motiva la queja pueda ser rectificada. Si todavía no se consigue alcanzar la satisfacción, entonces una nueva queja debe ser presentada por escrito a la dirección de email: [info@whanau.es](mailto:info@whanau.es) a la mayor brevedad posible y dentro de los 30 días siguientes a la finalización del viaje.

## 8. CONDICIONES DE LOS PROVEEDORES

Líneas aéreas, de trenes, o compañías de alquiler de vehículos y cualquier otro proveedor de servicios, tiene sus propias condiciones de reserva y condiciones de transporte, y cada viajero estará sujeto a esas condiciones. Algunas de estas condiciones pueden limitar o excluir responsabilidades a favor de la empresa de transporte, y se encuentran sujetas a varias convenciones internacionales.

En los viajes en avión, la presentación al aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de 3 horas sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitada al suscribir el contrato. Se recomienda que el cliente reconfirme con 48 horas de antelación los horarios de salida de vuelos.

Los proveedores de productos o servicios, cada uno dentro del ámbito de sus respectivas obligaciones, serán responsables frente al cliente del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa en vigor y de los términos y condiciones de venta de cada uno de los productos y servicios o viajes combinados que se contraten, sin que Whanau asuma obligación o responsabilidad ninguna respecto de aquellos productos o servicios que no preste directamente.

## 9. LEGISLACIÓN Y FUERO APLICABLE

Este contrato está sujeto a la Legislación española, a la Ley 7/1998, de 13 de abril de 1998, Condiciones Generales de la Contratación; al RDL 1/2007 de 16 de noviembre, de Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios; a la Directiva UE 2015/2302, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados. En el caso de que cualquier punto incluido en este condicionado sea inválido, dicha condición deberá ser considerada como severa y enmendada en la medida que sea necesario para permitir mantener la validez de estas condiciones generales y se mantenga el vínculo contractual.

Las partes expresan renuncia a su propio fuero y se someten para la resolución de cuantos litigios pudieran derivarse de este contrato a los Juzgados y Tribunales de Barcelona.

## 10. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Respecto de los datos personales del USUARIO/CLIENTE que sean facilitados, sólo podrán ser objeto de tratamiento automatizado y cedidos en la forma y con la finalidad establecida y expresamente autorizada por el USUARIO/CLIENTE. Es por ello que protegeremos la información personal, respetando escrupulosamente lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de protección de datos tal y como se establece en la Política de Privacidad de Whanau.

Por ello, al contratar servicios con proveedores y agencias de transporte, deberemos proporcionar los datos personales del cliente para permitir la realización de la/s reserva/s.

## 11. DERECHOS DE IMAGEN

CEDENTE: EL CLIENTE  
CESIONARIO: EXPEDICIONES WHANAU SL

Que, al amparo de lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, habiendo llegado las partes, libre y espontáneamente, a una coincidencia mutua de sus voluntades, formalizan el presente **CONTRATO DE CESIÓN DE DERECHOS DE IMAGEN**, en adelante, el "contrato", que tiene por objeto la cesión de los derechos de imagen del CEDENTE al CESIONARIO, así como el establecimiento de las condiciones de su utilización, y que se registrará por las siguientes estipulaciones:

### **PRIMERA – OBJETO. CESIÓN DE DERECHOS DE IMAGEN.**

El CEDENTE cede al CESIONARIO los derechos de imagen, autorizando de forma expresa la captación, reproducción y difusión de las imágenes que Whanau obtenga durante el viaje.



## **SEGUNDA – LÍMITES DE LA CESIÓN DE DERECHOS DE IMAGEN**

El CEDENTE sólo autoriza la utilización – captación, reproducción y difusión – de las mencionadas imágenes, o de partes de las mismas, dentro de los límites establecidos en la presente cláusula. Cualquier forma de utilización de las mismas que no respete lo aquí dispuesto deberá contar con una nueva autorización por escrito del CEDENTE.

### **2.1. USOS AUTORIZADOS**

El CEDENTE autoriza la reproducción y difusión de las mencionadas imágenes, o partes de las mismas, únicamente para los siguientes usos o finalidades:

- Dar a conocer los servicios y actividades que ofrece y desarrolla la agencia con el fin de dar promoción y captar clientes, a través de las redes sociales y página web.

### **2.2. MEDIOS Y SOPORTES AUTORIZADOS**

El CESIONARIO podrá reproducir y difundir las mencionadas imágenes, o partes de las mismas, utilizando los medios técnicos y soportes conocidos en la actualidad, particularmente, los soportes escritos, audiovisuales y electrónicos, incluido internet, y los que pudieran desarrollarse en el futuro, con la única salvedad y limitación de aquellas utilidades que puedan atentar al derecho al honor en los términos previstos en la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

### **2.3. CESIÓN A TERCEROS**

En caso de que el CESIONARIO ceda los derechos de explotación sobre las mencionadas imágenes, o partes de las mismas, a terceras personas físicas o jurídicas, estas no estarán autorizadas a utilizarlas sin antes obtener una autorización por escrito de parte del CEDENTE.

### **2.4. ÁMBITO GEOGRÁFICO DE LA AUTORIZACIÓN**

La cesión de derechos de imagen y la autorización del CEDENTE no tienen ámbito geográfico determinado, por lo que el CESIONARIO podrá utilizar las mencionadas imágenes, o partes de las mismas, en todos los países del mundo sin limitación geográfica de ninguna clase.

### **2.5. DURACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN**

La cesión de derechos de imagen y la autorización del CEDENTE son concebidas por un plazo de tiempo indefinido, no fijándose ningún límite de tiempo o término extintivo del presente CONTRATO. Así, el CESIONARIO podrá utilizar las mencionadas imágenes, o partes de las mismas, dentro de los términos previstos en el presente CONTRATO, por una duración indefinida. Sin embargo, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen esta autorización será revocable por el CEDENTE en cualquier momento, sin perjuicio, en su caso, de la indemnización de los daños y perjuicios, incluidas las expectativas justificadas, causados por el CESIONARIO.

## **TERCERA – CESIÓN GRATUITA**

Las PARTES acuerdan que la presente cesión se efectúa a título gratuito. El CEDENTE no recibe contraprestación alguna a cambio de la cesión de sus derechos de imagen al CESIONARIO. Asimismo, el CEDENTE no podrá pedir en el futuro una contraprestación a cambio de la utilización, dentro de los términos previstos en el presente CONTRATO, de las mencionadas imágenes por el CESIONARIO.



Por favor, cumplimente los siguientes datos. Usen una hoja por cada uno de los viajeros que le acompañen en el viaje:

Número de viajeros:

El/la cliente.....,

con DNI/NIE.....,

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

.....,  
lee, entiende y acepta todos los términos y cláusulas de las 9 páginas del presente contrato, así como la Filosofía de viaje Whanau (Anexo I), para realizar el viaje a

(*destino*) .....

con fecha.....

### SEGURO

Quiero contratar (Marca con una X la/s opción/es que más se adapte):

- El seguro ofrecido por la agencia (seguro médico y de viaje, incluido en el precio).
- Quiero contratar el seguro complementario de cancelación (+40€ a abonar en el momento de la reserva)
- NO quiero contratar el seguro medico y de viaje ni el seguro complementario de cancelación ofrecidos por la agencia y asumo el riesgo que ello supone.

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

### FIRMA



El/la cliente.....,  
con DNI/NIE.....  
y con domicilio en (*calle, número, piso, puerta, código postal, municipio, provincia*).....

.....  
lee, entiende y acepta todos los términos y cláusulas de las 9 páginas del presente contrato, así como la Filosofía de viaje Whanau (Anexo I), para realizar el viaje a

(*destino*) .....

con fecha.....

### SEGURO

Quiero contratar (Marca con una X la/s opción/es que más se adapte):

- El seguro ofrecido por la agencia (seguro médico y de viaje, incluido en el precio).
- Quiero contratar el seguro complementario de cancelación (+40€ a abonar en el momento de la reserva)
- NO quiero contratar el seguro medico y de viaje ni el seguro complementario de cancelación ofrecidos por la agencia y asumo el riesgo que ello supone.

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

### FIRMA



El/la cliente.....,  
con DNI/NIE.....,  
y con domicilio en (*calle, número, piso, puerta, código postal, municipio, provincia*)

.....,  
lee, entiende y acepta todos los términos y cláusulas de las 9 páginas del presente contrato, así como la Filosofía de viaje Whanau (Anexo I), para realizar el viaje a

(*destino*) .....

con fecha.....

### SEGURO

Quiero contratar (Marca con una X la/s opción/es que más se adapte):

- El seguro ofrecido por la agencia (seguro médico y de viaje, incluido en el precio).
- Quiero contratar el seguro complementario de cancelación (+40€ a abonar en el momento de la reserva)
- NO quiero contratar el seguro medico y de viaje ni el seguro complementario de cancelación ofrecidos por la agencia y asumo el riesgo que ello supone.

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

### FIRMA



El/la cliente.....,

con DNI/NIE.....,

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

.....,  
lee, entiende y acepta todos los términos y cláusulas de las 9 páginas del presente contrato, así como la Filosofía de viaje Whanau (Anexo I), para realizar el viaje a

(*destino*) .....

con fecha.....

### SEGURO

Quiero contratar (Marca con una X la/s opción/es que más se adapte):

- El seguro ofrecido por la agencia (seguro médico y de viaje, incluido en el precio).
- Quiero contratar el seguro complementario de cancelación (+40€ a abonar en el momento de la reserva)
- NO quiero contratar el seguro medico y de viaje ni el seguro complementario de cancelación ofrecidos por la agencia y asumo el riesgo que ello supone.

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

### FIRMA



El/la cliente.....  
con DNI/NIE.....  
y con domicilio en (*calle, número, piso, puerta, código postal, municipio, provincia*).....

.....  
lee, entiende y acepta todos los términos y cláusulas de las 9 páginas del presente contrato, así como la Filosofía de viaje Whanau (Anexo I), para realizar el viaje a

(*destino*) .....

con fecha.....

### SEGURO

Quiero contratar (Marca con una X la/s opción/es que más se adapte):

- El seguro ofrecido por la agencia (seguro médico y de viaje, incluido en el precio).
- Quiero contratar el seguro complementario de cancelación (+40€ a abonar en el momento de la reserva)
- NO quiero contratar el seguro medico y de viaje ni el seguro complementario de cancelación ofrecidos por la agencia y asumo el riesgo que ello supone.

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

### FIRMA