

Condiciones generales de contratación

A continuación se expone el documento contractual que regirá la compra de los servicios a través del sitio web <https://www.guidedtour-spain.com/es/> propiedad de Nhue Concierge S.L. (en adelante el prestador). La aceptación del presente documento conlleva que el usuario:

- a. Ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto.*
- b. Que es una persona con capacidad suficiente para contratar.*
- c. Que asume todas las obligaciones aquí dispuestas.*
- d. Que es mayor de edad.*

Las presentes condiciones tendrán un periodo de validez indefinido y serán aplicables a todas las compras realizadas a través de este sitio web.

El prestador se reserva el derecho de modificar unilateralmente dichas condiciones, sin que ello pueda afectar a los bienes o promociones que fueron adquiridos previamente a la modificación.

El usuario en su propio nombre ó en el de la persona/s que representa, acepta las presentes condiciones generales, siendo su responsabilidad, verificar que la información aportada a la reserva relacionada con el tour, es veraz y está actualizada.

INFORMACIÓN GENERAL

Nhue Concierge S.L. es una plataforma digital que permite al usuario el acceso a toda la información relacionada con los tours ofertados y una cómoda gestión de la reserva requerida. Las reservas serán válidas exclusivamente para aquellos usuarios que hayan aceptado en su integridad los términos y condiciones generales y particulares de venta, sin esta aceptación no será posible formalizar el proceso de reserva.

Cada tour tiene unas condiciones particulares que varían en

función del tour seleccionado. Las condiciones específicas se encontrarán en cada uno de los tours seleccionados según destino, prevaleciendo estas sobre las condiciones generales. El procedimiento de compra será realizado en el idioma castellano, inglés, francés.

IDENTIDAD DE LAS PARTES

Por una parte, el proveedor de los bienes adquiridos por el usuario es Nhue Concierge S.L. (CIAN AN -185087-2) en calidad de agencia de viajes on line, y domicilio social en C/ Pavaneras N3, 18009, Granada (Local Bajo) (España), C.I.F: B-18966085 y con teléfono de atención al cliente +34 958 049 160 y/o correo electrónico: de otra, customerservice@nhue.es (El usuario/a, del sitio web facilita los datos sobre los que tiene responsabilidad plena de uso y custodia, siendo responsable de la veracidad de dichos datos personales facilitados al prestador.

OBJETO DEL CONTRATO

El presente documento tiene por objeto regular la relación contractual de proceder a la reserva solicitada y de llevar a cabo una oferta de servicios personalizados entre el prestador y el usuario en el momento en que éste acepta (durante el proceso online) la correspondiente casilla. La relación contractual de proceder a la reserva solicitada conlleva la aceptación de un servicio concreto, públicamente expuesto a través del sitio web a cambio de un precio determinado según las características de cada tour.

POLITICA DE CAMBIOS Y CANCELACIONES

Toda reserva está sujeta a la política de cambios y cancelaciones del mayorista y su modificación y/o cancelación puede ocasionar gastos que dependerán, en cada caso, de las establecidas por cada proveedor y de la normativa vigente en ese momento.

Durante este proceso y antes de su confirmación es de suma

importancia leer y comprender la política de cambios y cancelaciones del tour seleccionado al que quedará sujeta la reserva. No obstante, si el servicio es cancelado por algún motivo, se avisará al cliente a la mayor brevedad posible, vía telefónica y/o vía email. Estamos a su disposición para aclarar cualquier duda que le pueda surgir.

Todos los servicios contratados están sujetos a gastos de cancelación desde el momento del pago de la reserva. Los gastos pueden variar según el/los proveedores/es, y cuyos importes varían en función de la antelación respecto a la fecha con la que se notifica la cancelación.

Modificaciones en la reserva:

La solicitud para plazas adicionales para aumentar el grupo, deberán ser solicitadas para su confirmación.

Modificaciones antes de comenzar el servicio contratado.

Si la modificación afectara a la fecha inicial prevista, Nhue Concierge S.L no podrá asegurar disponibilidad para la nueva petición y sus condiciones hasta consultar con el mayorista o revisar las plazas disponibles. Dicha petición será transmitida a la empresa que corresponda y una vez se reciba su respuesta, el cliente será oportunamente informado para su conocimiento y posterior decisión.

Modificaciones posteriores al inicio del servicio contratado.

En el caso de cualquier modificación en lo estipulado en el contrato una vez iniciado el servicio, Nhue Concierge S.L se compromete a intentar satisfacer, con todos los medios a su alcance, las peticiones del usuario. Cualquier modificación solicitada que suponga nuevas condiciones, será ofrecida con carácter previo al Usuario para que el mismo las pueda aceptar.

Cancelaciones:

Los cambios de fecha, cambios de nombre de los pasajeros y la anulación de pasajeros se consideran cancelación de reserva y están sujetos a los gastos correspondientes, si los hubiera

(especificado en cada uno del tour).

Las Cancelaciones pueden ser por:

1. Resolución del contrato por causa imputable al organizador o cancelación del tour. En el supuesto de que el consumidor o usuario opte por resolver el contrato debido a que existen modificaciones esenciales en el tour o que se cancele el tour antes de la fecha de salida acordada por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor y usuario, éste tendrá derecho desde el momento en que se produzca la resolución del contrato al reembolso de todas las cantidades pagadas o bien a la realización de otro tour de calidad equivalente o superior siempre que sea posible proponerlo. En caso de resolución por el viajero del Tour antes de su inicio o no aceptación por parte del viajero de un tour sustitutivo, se reembolsará sin demora indebida todos los pagos realizados por el tour o por un tercero en su nombre y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato.

En el supuesto de que los viajes ofrecidos fuera de calidad inferior se reembolsarán al consumidor cuando proceda en función de las cantidades desembolsadas las diferencias de precio con arreglo al contrato.

Gastos de cancelación

Dichos gastos irán detallados en cada tour contratado, según el viaje y la antelación en la que se realice.

Gastos de cancelación en Traslados u otros servicios adicionales

En caso de cancelación, se aplicarán los gastos correspondientes, tanto si son anulados parcialmente o en su totalidad. Se aplicarán los mismos gastos de cancelación según los periodos detallados en el apartado de traslado siendo además aplicables y acumulables los gastos de cancelación correspondientes al servicio anulado ya sea parcial o total, según la política de anulación del mayorista o proveedor y

cuyos importes variarán en función de la antelación respecto a la fecha de salida con la que se notifica la cancelación.

DERECHO DE DESISTIMIENTO

El usuario carece del derecho de desistimiento para el caso de una prestación de servicios relacionados con actividades de esparcimiento si el contrato prevé una fecha de ejecución específica.

No obstante, si cancela la actividad, aconsejamos al cliente que lea detenidamente la información del tour en concreto. En el caso de que no exista una política de cancelación específica para el producto o servicio concreto, el producto o servicio serán no cancelable ni modificable y por lo tanto no reembolsable.

Si existiese unas condiciones particulares en el servicio o producto, estos serían de aplicación, superando en estatus a la política de cancelación general que aquí se indica.

Devoluciones por error en el servicio.

Aquellas devoluciones que se deriven de un error en el servicio. En tal caso nos comprometemos a cambiar el servicio por otro igual siempre que haya disponibilidad del mismo. En el supuesto de que no se pudiera hacer el cambio se le reintegrará el importe en el medio de pago que nos indiquen.

DESCRIPCIÓN E INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS.

En todos nuestros servicios tendrá una precisa información detallada de cada uno de los tours o servicios contratados, la cual contienen entre otra información:

- Itinerario y los períodos de duración de la visita guiada.
- Medios de transporte, fechas y horas de salida y de regreso, características y categorías, si son privados o compartidos, los puntos de recogida, la duración, los lugares de las paradas intermedias y si hay, las conexiones de transporte. La hora exacta de salida se informará con antelación suficiente así una hora

aproximada de regreso.

- las principales características del tour.
- Las visitas, excursiones u otros servicios incluidos en el precio total acordado del tour.
- El tamaño aproximado del grupo.
- idioma en que se prestarán dichos servicios.
- Si el tour es en términos generales apto para personas con movilidad reducida, información precisa sobre la idoneidad del viaje en función de sus necesidades.
- Información general sobre la documentación requerida
- El precio con todos los impuestos incluidos y, en su caso, todas las comisiones, recargos y otros costes adicionales o, si dichos costes no pueden calcularse razonablemente antes de la celebración del contrato, una indicación del tipo de costes adicionales que el viajero podría tener que soportar.
- El número mínimo de personas necesario si lo hubiera para la realización del tour y la fecha límite antes del inicio para la posible cancelación del contrato si no se alcanza dicho número.
- Indicación de que el viajero puede resolver el contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado, a cambio del pago de una penalización adecuada o, en su caso, de la penalización tipo aplicada por este concepto por el organizador.
- Necesidades especiales del viajero aceptadas por Nhue Concierge S.L
- Con suficiente antelación al inicio del tour, se le proporcionarán al viajero las entradas con, así como si es el caso de tener conexiones de transporte y llegada.
- Una vez constituido el tour se le facilitará al viajero en un soporte duradero toda la información.

Servicio de Transfer privados (Traslado privado)

En ocasiones ofertamos ofertan servicios de transporte (en combinación con el tour seleccionado) Estos servicios están

sujetos a disponibilidad y pueden sufrir modificaciones consultar estos servicios antes de la fecha de salida pues pueden sufrir modificaciones. Además, dichos servicios, una vez confirmados, pueden tener un 100% de gastos en caso de cancelación. Rogamos consulten las condiciones con nosotros en el momento de efectuar la reserva.

Nhue ofrece reservas de traslados privados, con confirmación inmediata. Trabajamos directamente con conductores locales, y seleccionamos los mejores. Así nos aseguramos de que tus vacaciones comienzan de la mejor manera posible.

Servicios especiales requeridos por el usuario:

Si algún pasajero necesita de algún servicio especial o asistencia, deberá comunicarlo a la agencia lo antes posible para trasladar la información a quien corresponda o proceder a su contratación. En el caso de movilidad reducida deberá indicar el tipo de servicio que necesita, si puede o no subir escaleras, etc. Es responsabilidad del Usuario y totalmente obligatorio indicar si desea confirmar la reserva aún si fuese denegado el servicio solicitado por parte del proveedor del servicio. La reserva no será confirmada hasta no disponer de esta información independientemente del estado del servicio solicitado.

Información relevante a tener en cuenta en cualquiera de nuestros servicios:

Restricciones de edad

Todos los grupos de menores de edad deberán ir acompañados de adultos responsables de ellos

Excursiones

Para poder realizar cualquiera de las excursiones, es requisito imprescindible presentar Pasaporte/DNI de cada uno de los viajeros. Si no se aportara este documento en el tiempo y forma solicitado se perderá la reserva/ingreso.

Traslados

Si requiere de traslado privado, puede solicitarlo al teléfono de atención al cliente +34 958 049 160 y/o correo electrónico: customerservice@nhue.es .

RECLAMACIONES.

Si la reclamación está relacionada con alguno de los servicios contratados, podrá contactar con nosotros a través de nuestro email customerservice@nhue.es o llamando al +34 958 049 160 donde estaremos encantados de atenderles.

Procedimiento de compra

El procedimiento de compra podrá ser realizado en el idioma que el usuario escoja en el sitio web. Éste será indicado antes de iniciar la compra. La moneda utilizada únicamente será el euro.

Usted únicamente deberá seleccionar el tour que desea adquirir y pulsar en la imagen para poder ver las características y detalles del mismo y, donde podrá seleccionar el número de unidades que quiera solicitar, **debe de visualizar con carácter previo a la compra todas las características del servicio en la descripción del mismo. Por favor, consulta minuciosamente los datos del Tour que eliges para conocer las condiciones especiales (específica) antes de realizarla, dichas condiciones están disponibles en la descripción de cada uno de los Tours.**

Una vez informado de todas las características del tour si decide continuar con el procedimiento de compra pulsará el botón de «reserve ahora», se le abrirá un calendario en el que usted podrá seleccionar las fechas en las que quiere realizar su reserva, una vez seleccionada la fecha entre las disponibles y seleccionado el tour e idioma de realización del mismo y el número de personas que quieran realizar el mismo, deberán de clicar en el botón “continuar”

Todos los tickets incluidos en el «carrito » podrán ser eliminados, siempre que así lo indique. Se le abrirá un

formulario que deberá de cumplimentar con los datos necesarios para continuar con la adquisición de tickets

En caso de que usted modifique alguno de los datos introducidos, variará automáticamente el resumen mostrado en pantalla.

A pesar de añadir un tour concreto, usted puede continuar con su compra, quedando todos los tickets seleccionados incluidos en la cesta o carrito hasta que haga clic sobre el botón de continuación del procedimiento de contratación.

Tendrá la opción de introducir códigos cupón en caso de disponer de ellos para aplicarles descuentos. Los códigos de descuento se podrán dar a los clientes, tendrán un descuento sobre la nueva compra y por un periodo de caducidad e importe mínimo. Si el usuario dispone de un código descuento deberá de incluirlo antes de realizar el pago para que se le efectúe tal descuento antes de proceder a la compra. Si no ha introducido su cupón descuento, el descuento no podrá de realizarse.

Solo se tramitarán los pedidos una vez que el usuario haya proporcionado todos los datos necesarios para tal efecto, incluidos los datos de su tarjeta de crédito, y aceptando previamente las condiciones generales de ventas y la política de privacidad correspondiente.

La compra del tour se realizará cuando el usuario haya realizado el pago completo y éste haya sido recibido por parte del prestador. Hasta ese momento no se entenderá realizada la compra de tour de forma completa.

Para finalizar su compra clicará sucesivamente en el check “continuar” una vez comprobado que todos sus datos estén correctos deberá de clicar en el check destinado para realizar la compra “pagar “Debe en todo caso, aceptar los **términos y condiciones de compra y previamente habrá aceptado la política de privacidad**.

En todo caso la plataforma de contratación del prestador informará al usuario, una vez finalizado el procedimiento de compra, así mismo recibirá un correo electrónico con todas las características, precio, fecha de contratación, y tickets. Tras realizar su pedido a través del sitio web, el usuario

recibirá, de forma inmediata dos correos electrónicos, a la dirección de correo que haya facilitado durante la tramitación del pedido: (i) uno confirmando el Pedido, y (ii) otro adjuntando la proforma del pedido. así mismo puede recibirla en formato papel si es de su preferencia. Este documento es la confirmación de que la compra ha sido realizada con éxito y sirviéndole de acreditación para cualquier tipo de reclamación. En caso de no recibir dicho correo electrónico revise usted su cuenta de «correo no deseado» o «spam», ya que puede haber sido detectado como spam, si no se encuentra en dicho apartado, le rogamos nos lo comunique en el menor espacio de tiempo posible para que podamos solucionarle el problema.

Nhue Concierge S.L conforme a la política de privacidad indicada garantizará la confidencialidad de sus datos. Para cualquier duda sobre el pedido puede usted contactar al teléfono de atención al cliente customerservice@nhue.es o llamando al +34 958 049 160 para poder gestionar dicha incidencia.

Si por alguna razón la reserva no pudiera hacerse efectiva se realizará el reembolso del importe pagado directamente con el mismo medio de pago que utilizó el cliente o con aquél que sea de su preferencia. Puede llamarnos al teléfono de atención al cliente +34 958 049 160 y/o correo electrónico: customerservice@nhue.es .

Métodos de pago:

- a) Pagos mediante cargo en tarjeta de crédito/debito: en este tipo de pago, el cliente accederá a un entorno seguro y controlado en el que proporcionará directamente a dicha entidad los datos de su tarjeta el cual le conectará con su banco/caja para autorizar la operación. De esta forma el pago se efectuará de manera directa, legítima y segura manteniendo la privacidad de la información de la tarjeta en todo momento.
- b) Pago por Apple pay: Apple Pay viene integrado en el iPhone, Apple Watch, Mac y iPad. Cuando Haces una compra, Apple pay

utiliza un número específico de dispositivo y un código de transacción único de este modo, el número de tu tarjeta, nunca quedará almacenado en tu dispositivo, ni en los servidores y Apple jamás lo comparte con los comercios.

Seguridad:

LA EMPRESA cuenta con las máximas medidas de seguridad comercialmente disponibles en el sector. Además, el proceso de pago funciona sobre un servidor seguro utilizando el protocolo SSL (Secure Socket Layer). El servidor seguro establece una conexión de modo que la información se transmite cifrada que aseguran que sólo sea inteligible para el ordenador del Cliente y el del Sitio Web. De esta forma, al utilizar el protocolo SSL se garantiza:

1. Que el Cliente está comunicando sus datos al centro servidor de LA EMPRESA y no a cualquier otro que intentara hacerse pasar por éste.
2. Que entre el Cliente y el centro servidor de LA EMPRESA los datos se transmiten cifrados, evitando su posible lectura o manipulación por terceros.

Ofertas y promociones:

Las ofertas y promociones realizadas en esta web estarán acompañadas de la información correspondiente al lado del servicio ofertado podrá visualizar dicha información y el periodo de vigencia de la misma y las características y condiciones de la oferta y promoción. Las reducciones de los precios se exhibirán con claridad, junto al precio habitual y sin superponerlo al precio rebajado en cada uno de ellos.

Ejecución del tour

Nhue Concierge S.L responderá de forma solidaria del correcto cumplimiento de los servicios de Tour incluidos en el contrato, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores.

Los usuarios deberán de informar a sin demora indebida,

teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de TOUR incluido en el contrato.

Si cualquiera de los servicios incluidos en el tour no se ejecuta de conformidad con el contrato, se subsanará la falta de conformidad, salvo que resulte imposible o si ello entraña un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios afectados. Cuando una proporción significativa de los servicios del tour no pueda prestarse según lo convenido, se ofrecerá, sin coste adicional alguno fórmulas alternativas adecuadas, de ser posible de calidad equivalente o superior a las especificadas en el contrato, para la continuación del Tour, también cuando el regreso al lugar de salida no se efectúe según lo acordado. Si las fórmulas alternativas propuestas dan lugar a un Tour de menor calidad que la especificada en el contrato se aplicará una reducción adecuada del precio.

El viajero solo podrá rechazar las fórmulas alternativas propuestas si no son comparables a lo acordado en el contrato de Tour o si la reducción del precio concedida es inadecuada.

Si el Tour incluye el transporte de pasajeros, en los casos indicados en los dos párrafos anteriores se le facilitará un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

COMENTARIOS, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Sus comentarios y sugerencias serán bien recibidos. Le rogamos que nos envíe tales comentarios y sugerencias, así como cualquier consulta, queja o reclamación a través de correo electrónico.

Además, tenemos hojas oficiales de reclamación a disposición de los consumidores y usuarios. Puede solicitarlas llamando al teléfono +34 958 049 160 o al email customerservice@nhue.es

Sus quejas y reclamaciones ante nuestro servicio de atención al cliente serán atendidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes. Asimismo, quedarán

registradas con una clave identificativa que pondremos en su conocimiento y le permitirá hacer seguimiento de las mismas.

Ley aplicable y jurisdicción

Esta página web se encuentra sometida a la legislación española y en caso de litigio o controversia surgida del uso de esta página web ambas partes se someten a la jurisdicción de los tribunales de la ciudad de Granada. Esta cláusula de sumisión expresa a los tribunales de la ciudad de Granada, no será aplicable para los supuestos de litigio con los usuarios de la web que, según la legislación vigente u ostenten la condición de consumidores, en cuyo caso el prestador y el usuario, acuerdan someter cualquier controversia que pudiera suscitarse de la prestación de los productos o servicios objeto de éstas Condiciones, a los Juzgados y Tribunales donde esté ubicado el usuario.

Igualmente, el prestador y el usuario, podrán someter sus conflictos a los arbitrajes previstos en la legislación de arbitraje y de defensa de los consumidores y usuarios, y a los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos que se instauren por medio de códigos de conducta u otros instrumentos de autorregulación.

En caso de no estar de acuerdo con los productos o servicios contratados y ser un cliente perteneciente a la Unión Europea, excepto español, podrá dirigirse al siguiente enlace para formular la reclamación oportuna:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>