

Condizioni generali di contratto

Di seguito è riportato il documento contrattuale che regola l'acquisto di servizi tramite il sito web <https://www.guidedtours-spain.com/es/>, di proprietà di Nhue Concierge S.L. (di seguito il fornitore). L'accettazione del presente documento implica che l'utente:

- a. Ha letto, compreso e compreso il contenuto qui esposto.*
- b. È una persona con capacità giuridica sufficiente per stipulare un contratto.*
- c. Si assume tutti gli obblighi qui esposti.*
- d. È maggiorenne.*

I presenti termini e condizioni saranno validi a tempo indeterminato e si applicheranno a tutti gli acquisti effettuati tramite questo sito web.

Il fornitore si riserva il diritto di modificare unilateralmente i presenti termini e condizioni, senza pregiudicare i beni o le promozioni acquistati prima della modifica.

L'utente, per conto proprio o per conto della/e persona/e che rappresenta/rappresentano, accetta le presenti condizioni generali. È responsabilità dell'utente verificare che le informazioni fornite nella prenotazione relativa al tour siano accurate e aggiornate.

INFORMAZIONI GENERALI

Nhue Concierge S.L. è una piattaforma digitale che consente all'utente di accedere a tutte le informazioni relative ai tour offerti e di gestire comodamente la prenotazione richiesta.

Le prenotazioni saranno valide esclusivamente per gli utenti che abbiano accettato integralmente i termini e le condizioni generali e specifiche di vendita. Senza tale accettazione, il

processo di prenotazione non sarà possibile.

Ogni tour presenta condizioni specifiche che variano a seconda del tour selezionato. Le condizioni specifiche saranno disponibili in ciascuno dei tour selezionati in base alla destinazione e prevarranno sulle condizioni generali.

La procedura di acquisto sarà effettuata in spagnolo, inglese e francese.

IDENTITÀ DELLE PARTI

Da un lato, il fornitore dei beni acquistati dall'utente è Nhue Concierge S.L. (CIAN AN -185087-2) come agenzia di viaggi online, con sede legale in C/ Pavaneras N3, 18009, Granada (Local Bajo) (Spagna), C.I.F: B-18966085, numero di telefono del servizio clienti +34 958 049 160 e/o indirizzo email: customerservice@nhue.es (L'utente del sito web fornisce i dati di cui è pienamente responsabile per l'uso e la custodia, ed è responsabile dell'accuratezza dei dati personali forniti al fornitore.

FINALITÀ DEL CONTRATTO

Lo scopo del presente documento è quello di regolare il rapporto contrattuale tra il fornitore e l'utente per l'elaborazione della prenotazione richiesta e per l'offerta di servizi personalizzati nel momento in cui l'utente accetta (durante la procedura online) la casella corrispondente. Il rapporto contrattuale per l'elaborazione della prenotazione richiesta implica l'accettazione di un servizio specifico, esposto pubblicamente sul sito web, in cambio di un prezzo specifico, a seconda delle caratteristiche di ciascuno. tour.

POLITICA DI MODIFICA E CANCELLAZIONE

Tutte le prenotazioni sono soggette alla politica di modifica e cancellazione del grossista e qualsiasi modifica e/o cancellazione potrebbe comportare delle commissioni che dipenderanno, caso per caso, dalla politica stabilita da

ciascun fornitore e dalle normative vigenti in quel momento. Durante questo processo e prima della conferma, è estremamente importante leggere e comprendere la politica di modifica e cancellazione del tour selezionato a cui sarà soggetta la prenotazione. Tuttavia, se il servizio viene cancellato per qualsiasi motivo, il cliente verrà avvisato il prima possibile, telefonicamente e/o via e-mail. Siamo a disposizione per rispondere a qualsiasi domanda.

Tutti i servizi contrattuali sono soggetti a penali di cancellazione dal momento del pagamento della prenotazione. Le commissioni possono variare a seconda del fornitore e gli importi variano a seconda dell'anticipo con cui viene comunicata la cancellazione.

Modifiche alla prenotazione:

Richieste di posti aggiuntivi per aumentare il gruppo devono essere richieste per conferma.

Modifiche prima dell'inizio del servizio contrattuale servizio.

Se la modifica influisce sulla data di inizio prevista, Nhue Concierge S.L. non può garantire la disponibilità per la nuova richiesta e le relative condizioni fino a quando non avrà consultato il grossista o verificato gli spazi disponibili. Tale richiesta verrà inoltrata all'azienda interessata e, una volta ricevuta la risposta, il cliente verrà debitamente informato per conoscenza e successiva decisione.

Modifiche dopo l'inizio del servizio contrattato.

In caso di modifiche ai termini del contratto dopo l'inizio del servizio, Nhue Concierge S.L. si impegna a cercare di soddisfare le richieste dell'utente, utilizzando tutti i mezzi disponibili. Eventuali modifiche richieste che comportino nuove condizioni saranno comunicate all'utente in anticipo, affinché il tour possa accettarli.

Cancellazioni:

Le modifiche di data, i cambi di nome dei passeggeri e le cancellazioni dei passeggeri sono considerate cancellazioni della prenotazione e sono soggette alle relative penali, se presenti (specificate in ogni tour).

Le cancellazioni possono essere dovute a:

1. Risoluzione del contratto per cause imputabili all'organizzatore o cancellazione del tour. Nel caso in cui il consumatore o l'utente scelga di risolvere il contratto a causa di modifiche essenziali al tour o il tour venga cancellato prima della data di partenza concordata per qualsiasi motivo non imputabile al consumatore o all'utente, il consumatore o l'utente avrà diritto, dal momento della risoluzione del contratto, al rimborso di tutti gli importi pagati o a un altro tour di qualità equivalente o superiore, a condizione che sia possibile offrirne uno. Nel caso in cui il viaggiatore annulli il tour prima della sua partenza o rifiuti di accettare un tour sostitutivo, tutti i pagamenti effettuati per il tour o da terzi per suo conto saranno rimborsati senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro un termine non superiore a quattordici giorni di calendario dalla data di risoluzione del contratto.

Nel caso in cui i viaggi offerti fossero di qualità inferiore, il consumatore sarà rimborsato, ove appropriato, in base agli importi erogati e alle differenze di prezzo previste dal contratto.

Penali di cancellazione

Queste penali saranno dettagliate per ciascun tour prenotato, a seconda del viaggio e del preavviso.

Penali di cancellazione per trasferimenti o altri servizi aggiuntivi

In caso di cancellazione, si applicheranno le penali corrispondenti, indipendentemente dal fatto che il viaggio venga cancellato parzialmente o totalmente. Le stesse penali di cancellazione si applicheranno in base ai periodi

dettagliati nella sezione relativa ai trasferimenti. Le penali di cancellazione corrispondenti al servizio cancellato parzialmente o totalmente saranno anch'esse applicabili e cumulative, in base alla politica di cancellazione del grossista o del fornitore. Gli importi varieranno a seconda dell'anticipo con cui viene comunicata la cancellazione rispetto alla data di partenza.

DIRITTO DI RECESSO

L'utente non ha diritto di recesso nel caso di servizi relativi ad attività ricreative se il contratto prevede una data di esecuzione specifica.

Tuttavia, in caso di annullamento dell'attività, consigliamo al cliente di leggere attentamente le informazioni relative al tour specifico. In assenza di una politica di cancellazione specifica per il prodotto o servizio specifico, il prodotto o servizio non è cancellabile né modificabile e pertanto non rimborsabile.

Qualora siano previste condizioni specifiche per il servizio o prodotto, queste si applicheranno, sostituendo la politica di cancellazione generale qui indicata.

Rimborsi dovuti a errori nel servizio.

Rimborsi derivanti da un errore nel servizio. In tali casi, ci impegniamo a sostituire il servizio con uno identico, a condizione che sia disponibile. Nel caso in cui la sostituzione non possa essere effettuata, l'importo verrà rimborsato sul metodo di pagamento indicato.

DESCRIZIONE E INFORMAZIONI DEI SERVIZI.

Per tutti i nostri servizi, riceverete informazioni precise e dettagliate su ciascuno dei tour o servizi prenotati, che includono, tra le altre informazioni:

- Itinerario e durata della visita guidata.
- Mezzi di trasporto, date e orari di partenza e ritorno, caratteristiche e categorie, se privati o condivisi, punti di prelievo, durata, ubicazione delle fermate

intermedie e, se applicabile, collegamenti di trasporto. L'orario esatto di partenza sarà comunicato in anticipo, insieme all'orario approssimativo di ritorno.

- Le caratteristiche principali del tour.
- Le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale concordato del tour. La dimensione approssimativa del gruppo.
- La lingua in cui verranno forniti i servizi.
- Se il tour è generalmente adatto a persone con mobilità ridotta, informazioni precise sull'idoneità del viaggio alle loro esigenze.
- Informazioni generali sulla documentazione richiesta.
- Il prezzo, comprensivo di tutte le tasse e, ove applicabili, di tutte le commissioni, supplementi e altri costi aggiuntivi, oppure, se tali costi non possono essere ragionevolmente stimati prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover sostenere.
- Il numero minimo di persone richiesto, se presente, per lo svolgimento del tour e il termine prima dell'inizio per l'eventuale annullamento del contratto qualora tale numero non venga raggiunto.
- Un'indicazione che il viaggiatore può recedere dal contratto in qualsiasi momento prima dell'inizio del pacchetto turistico, dietro pagamento di una penale adeguata o, ove applicabile, della penale standard applicata a tale scopo dall'organizzatore.
- Esigenze particolari del viaggiatore accettate da Nhue Concierge S.L.
- Con sufficiente anticipo rispetto all'inizio del tour, al viaggiatore verranno forniti i biglietti, nonché eventuali collegamenti di trasporto e arrivo.
- Una volta organizzato il tour, al viaggiatore verranno fornite tutte le informazioni su un supporto durevole.

Servizio di trasferimento privato (Trasferimento privato)

Occasionalmente offriamo servizi di trasporto (in combinazione con il tour selezionato). Questi servizi sono soggetti a disponibilità e potrebbero subire modifiche. Si prega di informarsi prima della data di partenza, poiché questi servizi potrebbero essere soggetti a modifiche. Inoltre, questi servizi, una volta confermati, potrebbero comportare una penale di cancellazione del 100%. Si prega di verificare le condizioni con noi al momento della prenotazione.

Nhue offre prenotazioni di trasferimenti privati con conferma immediata. Collaboriamo direttamente con gli autisti locali e selezioniamo i migliori. In questo modo, garantiamo che la vostra vacanza inizi nel migliore dei modi.

Servizi speciali richiesti dall'utente:

Se un passeggero necessita di un servizio o di un'assistenza speciale, è tenuto a informare l'agenzia il prima possibile, in modo che possa inoltrare le informazioni alla persona appropriata o procedere con la prenotazione. In caso di mobilità ridotta, è necessario indicare il tipo di servizio richiesto, se è in grado di salire le scale, ecc. È responsabilità e obbligo dell'utente indicare se desidera confermare la prenotazione anche se il fornitore del servizio nega il servizio richiesto. La prenotazione non sarà confermata finché queste informazioni non saranno disponibili, indipendentemente dallo stato del servizio richiesto.

Informazioni rilevanti da tenere a mente per tutti i nostri servizi:

Limiti di età

Tutti i gruppi di minori devono essere accompagnati da adulti responsabili.

Escursioni

Per partecipare a qualsiasi escursione, è essenziale presentare un passaporto/documento d'identità per ogni viaggiatore. La mancata presentazione di tale documento nei

tempi e nei modi richiesti comporterà la perdita della prenotazione/ammissione.

Trasferimenti

Se necessitate di un trasferimento privato, potete richiederlo chiamando il servizio clienti al numero +34 958 049 160 e/o inviando un'e-mail a customerservice@nhue.es.

RECLAMI.

Se il vostro reclamo riguarda uno qualsiasi dei servizi contrattati, potete contattarci via e-mail all'indirizzo customerservice@nhue.es o chiamando il numero +34 958 049 160, dove saremo lieti di assistervi.

Procedura di acquisto

La procedura di acquisto può essere completata nella lingua scelta dall'utente sul sito web. Questo ti verrà indicato prima di iniziare l'acquisto. La valuta utilizzata sarà l'euro.

Devi solo selezionare il tour che desideri acquistare e cliccare sull'immagine per visualizzarne le caratteristiche e i dettagli. Puoi selezionare il numero di unità che desideri richiedere. **Prima dell'acquisto, devi visualizzare tutti i dettagli del servizio nella descrizione. Ti preghiamo di leggere attentamente i dettagli del tour scelto per conoscere eventuali condizioni speciali (specifiche) prima di iniziare il tour. Queste condizioni sono disponibili nella descrizione di ciascun tour.**

Una volta che sei stato informato di tutti i dettagli del tour e decidi di continuare con la procedura di acquisto, clicca sul pulsante "Prenota ora". Si aprirà un calendario in cui potrai selezionare le date che desideri prenotare. Dopo aver selezionato la data tra quelle disponibili, il tour, la lingua e il numero di persone che desideri prenotare, clicca sul pulsante "Continua".

Tutti i biglietti inclusi nel carrello possono essere

eliminati, a condizione che tu indichi diversamente. Si aprirà un modulo che dovrai compilare con le informazioni necessarie per continuare l'acquisto dei biglietti.

Se modifichi una qualsiasi delle informazioni inserite, il riepilogo visualizzato sullo schermo cambierà automaticamente. Anche se aggiungi un tour specifico, puoi continuare con l'acquisto. Tutti i biglietti selezionati rimarranno nel tuo carrello finché non cliccherai sul pulsante per continuare la prenotazione.

Avrai la possibilità di inserire codici coupon, se disponibili, per applicare sconti. I codici sconto potrebbero essere forniti ai clienti,

Gli ordini saranno offerti con uno sconto sul nuovo acquisto per un periodo di scadenza e un importo minimo specificati. Se l'utente dispone di un codice sconto, deve inserirlo prima di effettuare il pagamento, in modo che lo sconto possa essere applicato prima di procedere con l'acquisto. Se non ha inserito il codice sconto, lo sconto non potrà essere applicato.

Gli ordini saranno elaborati solo dopo che l'utente avrà fornito tutte le informazioni necessarie, inclusi i dati della carta di credito, e avrà precedentemente accettato i termini e le condizioni generali di vendita e la relativa informativa sulla privacy.

L'acquisto del tour sarà completato una volta che l'utente avrà effettuato il pagamento completo e lo avrà ricevuto dal fornitore. Fino a quel momento, l'acquisto del tour non sarà considerato completato.

Per finalizzare l'acquisto, fare clic sulla casella di controllo "Continua". Dopo aver verificato la correttezza di tutte le informazioni, è necessario fare clic sulla casella di controllo "Paga" per completare l'acquisto. È necessario, in ogni caso, accettare i **termini e condizioni di acquisto e aver precedentemente accettato l'informativa sulla privacy.**

In ogni caso, la piattaforma contrattuale del fornitore informerà l'utente una volta completata la procedura di

acquisto. Riceveranno inoltre un'e-mail con tutti i dettagli, il prezzo, la data del contratto e i biglietti. Dopo aver effettuato l'ordine tramite il sito web, l'utente riceverà immediatamente due e-mail all'indirizzo di posta elettronica fornito durante la procedura d'ordine: (i) una di conferma dell'ordine e (ii) un'altra con allegata la proforma dell'ordine. Se lo preferisce, può riceverla anche in formato cartaceo. Questo documento conferma l'avvenuto acquisto e funge da prova d'acquisto per qualsiasi tipo di reclamo. Se non riceve questa e-mail, la preghiamo di controllare la sua casella "spam" o "posta indesiderata", poiché potrebbe essere stata rilevata come spam. Se non la trova, la preghiamo di comunicarcelo il prima possibile per consentirci di risolvere il problema.

Nhue Concierge S.L., in conformità con l'informativa sulla privacy dichiarata, garantirà la riservatezza dei suoi dati. Per qualsiasi domanda relativa al suo ordine, la preghiamo di contattare il servizio clienti all'indirizzo customerservice@nhue.es o di chiamare il numero 958991134 per risolvere il problema. Se per qualsiasi motivo la prenotazione non può essere elaborata, l'importo pagato verrà rimborsato direttamente tramite lo stesso metodo di pagamento utilizzato o il metodo preferito dal cliente. È possibile contattare il servizio clienti al numero +34 958 049 160 e/o inviare un'e-mail a customerservice@nhue.es.

Metodi di pagamento:

a) Pagamenti con carta di credito/debito: con questo metodo di pagamento, il cliente accederà a un ambiente sicuro e controllato dove fornirà direttamente i dati della propria carta all'ente, che lo collegherà alla propria banca/cassa di risparmio per autorizzare la transazione. In questo modo, il pagamento verrà effettuato direttamente, legittimamente e in sicurezza, mantenendo in ogni momento la riservatezza dei dati della carta. b) Pagamento tramite Apple Pay: Apple Pay è integrato in iPhone, Apple Watch, Mac e iPad. Quando si

effettua un acquisto, Apple Pay utilizza un numero specifico del dispositivo e un codice di transazione univoco. Ciò significa che il numero della carta non viene mai memorizzato sul dispositivo o sui server e Apple non lo condivide mai con i commercianti.

Sicurezza:

LA SOCIETÀ adotta le più elevate misure di sicurezza disponibili sul mercato. Inoltre, il processo di pagamento avviene su un server sicuro che utilizza il protocollo SSL (Secure Socket Layer). Il server sicuro stabilisce una connessione affinché le informazioni vengano trasmesse in forma crittografata, garantendone la comprensione solo al computer del Cliente e al computer del Sito Web. Pertanto, l'utilizzo del protocollo SSL garantisce:

1. Che il Cliente comunichi i propri dati al server della SOCIETÀ e non a nessun altro computer che tenti di impersonarlo.
2. I dati vengono trasmessi in forma crittografata tra il Cliente e il server della SOCIETÀ, impedendone la possibile lettura o manipolazione da parte di terzi.

Offerte e Promozioni:

Le offerte e le promozioni pubblicate su questo sito web saranno accompagnate dalle relative informazioni accanto al servizio offerto. Sarà possibile visualizzare tali informazioni, il periodo di validità, le caratteristiche e le condizioni dell'offerta e della promozione. Le riduzioni di prezzo saranno chiaramente indicate, accanto al prezzo normale e senza sovrapporre al prezzo scontato per ciascuna di esse.

Esecuzione del Tour

Nhue Concierge S.L. sarà responsabile in solido della corretta esecuzione dei servizi del Tour inclusi nel contratto, indipendentemente dal fatto che tali servizi debbano essere eseguiti dal

Gli stessi o altri fornitori.

Gli utenti sono tenuti a informarci senza indebito ritardo, tenendo conto delle circostanze di ciascun caso, di qualsiasi difetto di conformità riscontrato durante l'esecuzione di un servizio turistico incluso nel contratto.

Se uno qualsiasi dei servizi inclusi nel tour non viene eseguito in conformità al contratto, il difetto di conformità sarà sanato, a meno che ciò non si riveli impossibile o comporti costi sproporzionati, tenendo conto della gravità del difetto di conformità e del valore dei servizi interessati.

Qualora una parte significativa dei servizi turistici non possa essere fornita come concordato, saranno offerte soluzioni alternative idonee, se possibile di qualità equivalente o superiore a quelle specificate nel contratto, senza costi aggiuntivi, per la prosecuzione del tour, anche quando il ritorno al punto di partenza non avviene come concordato. Se le soluzioni alternative proposte comportano un tour di qualità inferiore a quella specificata nel contratto, verrà applicata un'adeguata riduzione del prezzo.

I viaggiatori possono rifiutare i pacchetti alternativi proposti solo se non sono paragonabili a quelli concordati nel contratto di viaggio o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata. Se il tour include il trasporto passeggeri, nei casi indicati nei due paragrafi precedenti, verrà fornito un trasporto equivalente senza indebito ritardo e senza costi aggiuntivi.

COMMENTI, SUGGERIMENTI, RECLAMI E RECLAMI

I vostri commenti e suggerimenti sono benvenuti. Vi preghiamo di inviarci tali commenti e suggerimenti, nonché eventuali domande, reclami o contestazioni, via e-mail.

Inoltre, mettiamo a disposizione di consumatori e utenti moduli ufficiali per i reclami. Potete richiederli chiamando il numero +34 958 049 160 o inviando un'e-mail a customerservice@nhue.es.

I vostri reclami e le vostre contestazioni al nostro servizio

clienti saranno gestiti il più rapidamente possibile e, in ogni caso, entro un mese. Allo stesso modo, saranno registrati con un codice identificativo che vi forniremo, consentendovi di tracciarli.

Legge applicabile e giurisdizione

Questo sito web è soggetto alla legge spagnola e, in caso di controversie derivanti dall'utilizzo del sito web, entrambe le parti si sottopongono alla giurisdizione dei tribunali della città di Granada. La presente clausola di sottomissione espressamente ai tribunali della città di Granada non si applicherà alle controversie con gli utenti del sito web che, ai sensi della legislazione vigente, siano consumatori. In tal caso, il fornitore e l'utente accettano di sottoporre qualsiasi controversia derivante dalla fornitura dei prodotti o servizi coperti dai presenti Termini e Condizioni ai tribunali del luogo in cui si trova l'utente.

Allo stesso modo, il fornitore e l'utente potranno sottoporre le proprie controversie all'arbitrato previsto dalla normativa in materia di arbitrato e tutela dei consumatori e degli utenti, nonché alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie stabilite tramite codici di condotta o altri strumenti di autoregolamentazione. Se non sei d'accordo con i prodotti o servizi contrattuali e sei un cliente dell'Unione Europea, ad eccezione della Spagna, puoi visitare il seguente link per presentare un reclamo:

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