

INSCRIPCIÓN

La solicitud deberá ser debidamente cumplimentada en todos sus campos en nuestro formulario web, observando el protocolo de inscripción que en ella aparece descrito. La edad del participante debe ser la cumplida en el momento de realizar el campamento.

PLAZOS DE PAGO

El ingreso para formalizar la inscripción ha de satisfacerse íntegramente en el momento de realizarla, en caso contrario, nuestra agencia de viajes no se comprometerá a prestar ningún servicio al participante. El pago del importe total debe estar satisfecho al 100%, antes de la salida y en la fecha prevista en cada campamento. QUERKUS, Aventura Ocio y Viajes S. L. / GESTION CLASES Y OCIO se reserva el derecho a cancelar la inscripción en un programa, si no ha recibido el pago del mismo en este plazo (máximo 7 días tras realizar la inscripción).

Antes del inicio del campamento, siempre y cuando se haya realizado el pago final del mismo, se le enviará al e-mail facilitado en la inscripción el bono de prestación de servicios que deberá entregar en destino y nuestras recomendaciones para hacer la maleta.

Los campamentos (a excepción del Cherokee Camp), tienen que abonarse íntegramente como máximo 15 días antes del inicio del turno en el que se inscribe.

FORMAS DE PAGO

El pago de la reserva (y seguro de cancelación si el participante lo requiere) podrá realizarse tanto por transferencia bancaria como en efectivo en la sede de nuestra agencia, al igual que el resto del importe del programa solicitado, excepto en el campamento Cherokee Camp que se abona el 100%.

Para ello se indica el nº de cuenta y titular de la misma: UNICAJA IBAN ES05 2103 2060 63 0030017564

Titular: GESTION CLASES Y OCIO.

Como concepto se deberá indicar el nombre y apellidos del participante y campamento. No se considerará como definitiva dicha solicitud mientras no se realice el pago.

SERVICIOS INCLUIDOS

Los servicios incluidos son los siguientes:

Alojamiento en hoteles/residencias juveniles/albergues (Tipis y cabañas en campamento Cherokee)

Libre distribución (No se puede elegir la capacidad de las habitaciones en las que se van a alojar los participantes. Será el alojamiento quien ofrezca a la agencia la capacidad de las mismas según el número final de chicos y chicas al completar el campamento).

Pensión completa

Programa de actividades descrito en el folleto específico / programa web

Curso de Inglés en programas SUMMER CAMP

Equipos de monitores 24 h.

Seguro de asistencia sanitaria

Nuestra agencia no garantiza, en el concepto de alojamiento, la distribución solicitada por el cliente aunque pondrá todos los medios para satisfacer sus intereses.

SERVICIOS NO INCLUIDOS

Cualquier servicio que no conste específicamente detallado en el programa (servicios incluidos) y/o en la documentación que se entregue al viajero.

DESARROLLO DE CURSILLOS DE INGLÉS

En el caso de programas con cursillos de inglés, éstos serán impartidos por profesores titulados y en 3 sesiones diarias de 45 minutos.

CESIÓN DE LA RESERVA

Para que el viajero tenga la facultad de la reserva a otra persona, el destinatario deberá reunir los mismos requisitos que tenía el cedente y que se exigen con carácter general para campamento, debiendo ser comunicado previamente a la agencia siempre por escrito, con una antelación mínima de 07 días antes del inicio del campamento siempre que la documentación no esté emitida.

La agencia detallará los gastos adicionales que incurran al hacer el cambio (siempre que fuese posible) de manera que tanto al cedente como al cesionario realizarán el abono pertinente.

SEGURO MÉDICO Y DE VIAJE

Todos los campamentos y programas de verano, incluyen seguro médico y de asistencia en viajes mediante la contratación por parte de nuestra agencia de respectivas pólizas con las compañías aseguradoras. ARAG y AXA. La póliza cubre los gastos ocasionados por accidente y enfermedad durante el campamento y ofrece cobertura robo y daños materiales de equipaje y efectos personales. Dichas coberturas serán enviadas a los padres o tutores contratantes del programa cuando éstos lo soliciten.

Seguro de cancelación opcional

La agencia de viajes informará al viajero sobre la conveniencia de la suscripción de un seguro adicional cuyo precio y coberturas serán conocidos por el cliente en el momento de ser adquirido el programa, proponiendo al viajero o tutor legal, su contratación según las coberturas que le facilitará la agencia en caso de estar interesado y que forma parte de la información precontractual entregada, siendo aceptadas por el contratante las coberturas, limitaciones y exclusiones de dicha póliza que corresponde a la CIA ARAG con la póliza MODULAR PLUS y número 560020911.

Será responsabilidad del cliente, una vez contratado, gestionar las distintas reclamaciones que desee realizar por cualquier incidencia referida a su contratación al ser nuestra agencia de viajes un simple mediador con el cliente, según las pautas que marque nuestra agencia y la compañía aseguradora.

Este seguro será siempre contratado en el momento de realizar el ingreso de reserva, no pudiendo gestionarse días después de que esta se realice.

NECESIDADES ESPECIALES DEL VIAJERO

En el caso de que algún participante necesite asistencia o condiciones especiales para el correcto desarrollo del programa, se deberá poner en conocimiento a la agencia desde el mismo momento en que se inscriba en el campamento. De esta manera, la agencia será la encargada de gestionar estas posibles necesidades y de informar siempre al viajero si finalmente podrán ser tramitadas.

Las personas con movilidad reducida que deseen recibir información precisa sobre la idoneidad del programa, de acuerdo con sus necesidades especiales, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el campamento de acuerdo con las características del mismo, deberán de poner en conocimiento de la agencia organizadora tal situación para que se les pueda facilitar información a tal efecto.

Según lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida toda persona cuya movilidad para participar en el programa se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de

discapacidad, o por lo edad y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesta a disposición de los demás participantes del programa.

Por ello y atendiendo a la información sobre las condiciones específicas que el representante legal ha trasladado a la agencia de viajes, ésta considera que el campamento contratado en términos generales será apto o no apto dependiendo de las circunstancias.

En este último caso, si el tutor legal, deseara su contratación, se informará a éste/a de los gastos que pudieran ocasionar la participación en alguno de nuestros campamentos por servicios extras no incluidos en este precontrato y declinando trasladar a esta agencia de viajes la responsabilidad que de los impedimentos derivados por su falta de movilidad o adaptación se le pudieran ocasionar con motivo del campamento.

Del mismo modo, el viajero que tenga alergias/intolerancias alimenticias o necesidades de tener un menú o dieta especial en las comidas contratadas en el campamento, lo deberá poner en conocimiento a la agencia y esta será la encargada de gestionar esta información con los distintos proveedores e informar al cliente a la mayor brevedad posible de su correcta realización (o no) y de los posibles suplementos que puedan incurrir por el cambio de menú o adaptación de este al viajero. En caso de no poder realizarse, la agencia será la que lo ponga en conocimiento al cliente, no siendo mayor responsable de este servicio. Será el cliente el que decida si adaptarse al menú contratado o no y de sus posibles costes adicionales.

RECLAMACIONES

Las posibles reclamaciones deberán ser puestas en conocimiento de los monitores acompañantes inmediatamente por parte del Participante durante la realización del Programa en destino. En el caso de no recibir plena satisfacción, el Participante o sus padres deberán ponerse en contacto con nuestra oficina (Avda de las Américas 9. Málaga. Tfno 952368110. : viajes@querkus.com) mediante escrito remitido por cualquiera de los medios que estime oportuno. Para la efectividad de la reclamación y para posibilitar su control, dicha carta deberá ser enviada no después de los 15 días naturales inmediatos a la terminación del curso.

No se aceptarán reclamaciones posteriores a la finalización del programa en el caso de que éstas no se hayan puesto en conocimiento de la organización durante el desarrollo del campamento y en consecuencia no se haya podido hacer nada por solucionarlas a tiempo.

DOCUMENTACIÓN

Todos los participantes sin excepción, deberán llevar fotocopia de su documentación personal correspondiente en regla, sea DNI o Pasaporte (si lo posee). Del mismo modo, deberán llevar consigo fotocopia de su tarjeta sanitaria.

CONTACTO DE INFORMACIÓN DE VIAJES CON MENORES NO ACOMPAÑADOS

Nuestra agencia se compromete a facilitar un teléfono de contacto a todos los padres/madres/tutores legales de los participantes para que puedan contactar en caso de emergencia con la persona responsable que viaja de parte de nuestra agencia y unos horarios estipulados previamente para llamar y contactar con aquellos niños/as que no lleven teléfono móvil. Todo ello se incluirá en el bono de prestación de servicios, enviado antes del inicio del campamento.

EXPULSIONES Y NORMAS DE CONVIVENCIA

En el supuesto de grave falta de disciplina y/o mal comportamiento continuado por parte del Participante, este será amonestado y si persiste en su mala conducta a juicio de la organización, se informará a sus padres/madres o tutores legales de este comportamiento y será enviado a su domicilio no teniendo derecho alguno sobre las devoluciones de los servicios no realizados. Los gastos del viaje de regreso correrán por parte de los padres o tutores legales del Participante, así como las indemnizaciones por los daños o perjuicios a terceros y aquellas que QUERKUS y GESTION CLASES Y OCIO se vea obligado a realizar como consecuencia de la mala conducta del Participante.

Los monitores son los máximos responsables y los Participantes deben aceptar sus decisiones en cada momento así como el cumplimiento de los planes de estudios, horarios y normas de conducta.

CAMBIO O ANULACIONES EN ACTIVIDADES**Condiciones meteorológicas, estado de las carreteras.**

Si por causas ajenas a nuestra organización como un posible mal estado de las carreteras o el mal tiempo produce el retraso en la salida del grupo y las actividades programadas no pudieran dar comienzo a la hora señalada, nuestra entidad no se hace responsable de la posible menor duración en su desarrollo.

Por ello nuestro personal, de no poder realizarse la actividad por motivos ajenos a nuestra organización, podrá sustituir algunos de los servicios previstos por actividades alternativas siempre que fuera posible. Nuestro coordinador del grupo y la gestión por parte de la agencia se encargará de realizar todos los cambios oportunos, en la medida de lo posible, con el fin de la buena marcha del campamento contratado.

Condiciones imprevisibles o extraordinarias

Si por causas ajenas a nuestra entidad, ya sea por una cuestión imprevisible o extraordinaria, es decir, motivos de fuerza mayor ocurridos por circunstancias anormales, no se puede realizar ninguna de las actividades o regresar al lugar de origen, será obligación de la agencia informar al cliente de estas posibles circunstancias y plantear las soluciones necesarias para el correcto desarrollo del campamento de manera que será la agencia la que otorgará la asistencia adecuada al cliente hasta que el programa termine.

RESPONSABILIDADES

QUERKUS / GESTION CLASES Y OCIO no será en forma alguna considerada responsable de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del Contrato con su cliente cuando éste se deba a causas que se escapan al control de la empresa tales como condiciones meteorológicas, estado de las carreteras, etc. Asimismo, no será considerado responsable por la pérdida, daños o lesiones causadas a personas o propiedades, de cualquier forma que fueran causados, a menos que la ley determine explícitamente dicha responsabilidad.

Por este motivo cualquier desperfecto, gasto extra o daño ocasionado por negligencia del participante durante el desarrollo del programa será abonado directamente por éste al proveedor del servicio.

ROBOS Y PÉRDIDAS

QUERKUS AVENTURA OCIO Y VIAJES Y GESTION CLASES Y OCIO no se hacen responsables de las pérdidas que puedan sufrir los clientes, con motivo de cualquier delito perpetrado durante el campamento o su estancia en destino. Asimismo, se le informa de que deben poner en conocimiento de las autoridades administrativas o policiales del lugar los hechos sufridos.

Nuestra empresa no se hace responsable de la sustracción, robo o pérdida de equipajes de los participantes así como de sus pertenencias (Teléfono móvil, aparatos electrónicos, cámaras fotográficas, dinero en efectivo, etc.). En el caso de producirse proporcionaremos a los tutores de dichos participantes, en el caso de ser menores, la póliza del seguro contratado para su gestión directa con la compañía aseguradora. Tampoco se hace cargo de la pérdida y deterioro de objetos personales y ropa.

FECHAS DE REALIZACION

Las fechas de realización de las distintas propuestas vienen especificadas en los folletos específicos de cada actividad.

PRECIOS Y FIANZAS

Los precios están referidos a grupos de 50 participantes y pueden sufrir variaciones si así ocurriese con el número de viajeros, precios de carburantes, impuestos, etc. Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, tanto al alza como a la baja, en los importes estrictos de las variaciones del precio aludidas.

Estas posibles modificaciones serán notificadas al viajero, por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada, pudiendo, cuando la modificación sea significativa, desistir del campamento sin penalización alguna, o aceptar la modificación del contrato. Se otorga un plazo de 48 horas para que el cliente acepte o cancele el cambio y si no se obtiene respuesta por su parte, la agencia lo entenderá como aceptado y seguirá gestionando el campamento conforme lo dispuesto. Nuestra agencia siempre comunicará al viajero sin demora, el precio total del campamento, las posibles modificaciones y qué ocurre si no se obtiene respuesta por su parte en la fecha que se necesite.

En el caso de requerir una fianza a los participantes, esta les será informada antes de la realización del campamento y será de pago directo a la entrada al alojamiento, quien será el encargado también de reembolsarla al cliente al final de su estancia si no ocurre ningún desperfecto o incidencia en sus instalaciones por parte del cliente.

Los posibles descuentos vendrán detallados en la ficha técnica del programa y en la información precontractual/contractual del mismo. Todos nuestros paquetes incluyen actividades multiaventuras, por lo que en caso de no poder o no querer realizar alguna de ellas, a menos que se indique lo contrario en la ficha técnica a modo de "descuentos", será un paquete indivisible con un único precio según la edad y sin posibilidad de realizar ninguna variación en él. No obstante, ninguna de nuestras actividades son obligatorias, será el viajero quien decida si quiere realizarlas o no siempre y cuando se adecue a la edad establecida para ello.

Número mínimo de personas exigido

El número mínimo de personas que garantice la realización del campamento, se detallará en la oferta del programa y en la información precontractual enviada al cliente. En caso de no llegar a este mínimo de personas, la agencia puede optar por resolver el contrato y no realizar el campamento, o continuar con el mismo subsanando los gastos mínimos para su realización con el resto de participantes, incrementando de este modo el precio por persona de dicho programa.

La agencia informará del cambio de este precio para plantearle una solución siempre y cuando el cliente quiera continuar con la realización del mismo, y se establece un periodo máximo de 02 días para decidir si se acepta o no. Si no se obtiene respuesta por parte del cliente en dicho plazo, entendemos que acepta la propuesta y continuaremos gestionando el campamento según lo dispuesto.

Número máximo de personas

En caso de sobrepasar este número de personas, se establecerá una lista de espera por orden de llegada de solicitudes y en caso de poder añadirse al mismo o sucederse alguna baja de otro participante, se le informará del debido proceso de inscripción para participar en el campamento.

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

De acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo de 27 de Abril de 2016 (RGPD), el viajero, representante del grupo o tutor legal, acepta que los datos personales facilitados desde el momento en que se realiza la solicitud de inscripción de un campamento, serán recogidos y trasladados por la agencia QUERKUS AVENTURA OCIO Y VIAJES SL con domicilio en Avenida de las Américas, 9, Málaga. Dichos datos han sido recogidos por nuestra Agencia de Viajes con la finalidad necesaria para la correcta ejecución del contrato de acuerdo con la Ley General de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

El usuario podrá ejercitar sus derechos recogidos en la RGPD de acceso, limitación, rectificación, supresión, oposición y olvido, a través de un escrito que podrá dirigir a la sede social de la Agencia anteriormente indicada con la referencia "Protección de Datos". Conservaremos sus datos personales mientras exista una relación precontractual/contractual y/o comercial con usted, o mientras no se ejerza el derecho de supresión, cancelación y/o limitación del tratamiento de sus datos.

GASTOS DE GESTION/ANULACIONES

En caso de anulaciones de plazas ya reservadas mediante reserva, la agencia establece unos gastos de gestión de 60€ / participante para el Cherokee Camp y Héroes Camp y de 100€ / participante para el resto de campamentos y al pago por parte del cliente de unos gastos de anulación indicados a continuación, en función de la fecha en la que nos sea comunicada y referidos estos porcentajes al precio total del programa:

- 5% del precio total del campamento contratado en el caso de que se produzca entre los dos meses y 15 días antes de la fecha prevista de salida del campamento.
- 15% del precio total del campamento si se produce entre los 15 y 3 días anteriores.
- 75% del precio total del campamento si se produce en las 48 horas anteriores a la fecha prevista de realización del programa.
- 100% del precio total en el caso de que el viajero no se presente por algún motivo a la hora de salida o debe abandonar por cualquier motivo, un campamento ya iniciado. En estos casos no tendrá derecho a ningún reembolso.

No se admitirán anulaciones vía email y/o telefónicas realizadas en jornadas no laborables (Sábados, Domingos y/o Festivos) o fuera de nuestro horario laboral ya que será imposible su tramitación y gestión ante las empresas proveedoras de los distintos servicios contratados.

HORARIO LABORAL DE QUERKUS:

Lunes a Viernes 09:00h a 14:00h y de 16:30h a 19:00h

A instancia del organizador

El organizador (QUERKUS AVENTURA OCIO Y VIAJES SL) podrá cancelar el contrato reembolsándole todos los pagos realizados si el número de personas inscritas en el viaje fuera inferior al número requerido en la información precontractual y se le avisa en los plazos legalmente previstos siendo estos los siguientes:

- 20 días naturales antes del inicio del campamento en el caso de programas de más de 6 días de duración.
- 07 días naturales antes del inicio del campamento en el caso de programas de entre 2 a 6 días de duración.

- 48 horas antes del inicio del campamento en el caso de programas de menos de 2 días de duración

O bien porque el organizador constate que no puede llevar a cabo el viaje por circunstancias extraordinarias o inevitables, en tales casos el cliente o su representante legal en el caso de menores de edad, no tendrá derecho a ninguna compensación.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Si el viajero, responsable del grupo o tutor legal en el caso de ser menor de edad observa que cualquiera de los servicios incluidos en el campamento no se ejecuta de conformidad con el contrato, deberá informar de su falta de conformidad a la agencia organizadora sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias del caso. Cualquier conflicto o discrepancia relativa a los programas será resuelta por los órganos jurisdiccionales competentes según la legislación aplicable.

Se podrán dirigir las reclamaciones a la dirección postal: QUERKUS / Avenida de las Américas nº 9. 29006. Málaga y a la siguiente cuenta de correo electrónico: viajes@querkus.com.

Servicios no prestados una vez iniciado el campamento

Si una vez iniciado el campamento el organizador comprueba que una parte significativa de los servicios del programa no pueden prestarse según lo convenido, le podrá ofrecer, salvo que resulte imposible o entrañe un coste desproporcionado, una alternativa de calidad equivalente o superior a la prevista. Si la alternativa ofrecida no pudiera ser más que de inferior calidad, el organizador del campamento aplicará una reducción del precio que estime y justifique adecuada y todo ello con el fin de dar continuidad al campamento.

Si el cliente aprecia esta falta de conformidad, deberá ponerla en conocimiento de inmediato al organizador. Si este no puede darle ninguna alternativa en un plazo razonable y de forma adecuada, usted podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización obteniendo, en su caso, una reducción del precio y una indemnización de daños y perjuicios salvo que, la falta de conformidad le sea imputable a Usted, a un tercero ajeno a la prestación del servicio contratado, o sea debida a una circunstancia inevitable, imprevisible o extraordinaria.

ACEPTACION DE CONDICIONES

El sólo hecho de cumplimentar la inscripción y/o el participar en el programa seleccionado implica la aceptación y el cumplimiento por parte del tutor legal del participante, de todas las Condiciones Generales incluidas en esta página.

