



CONDICIONES GENERALES

La página web <https://refugiosdealicante.es> (en lo sucesivo, la «web de venta de tickets») es propiedad de Tramuntana Aventura SLU, CIF: B54470091, Dir. Postal: C/ Rabasa 3 local 1 03005 Alicante

El servicio de venta de tickets se presta por Tramuntana Aventura a través de una plataforma gestionada por Tramuntana Aventura.

El acceso y el uso a esta web de venta de tickets suponen el conocimiento y la aceptación de los términos y condiciones generales de uso de la web, así como de las siguientes términos y condiciones generales.

El presente documento regula las condiciones generales de venta de los tickets para la entrada a los refugios antiaéreos de Alicante.

CONDICIONES DE LA COMPRA DE TICKETS

Por medio de la web de venta de tickets, los usuarios podrán adquirir anticipadamente tickets para el acceso a los refugios antiaéreos de Alicante. El servicio de venta anticipada de tickets se presta, con carácter general, las 24 horas del día, los 365 días del año. No obstante, Tramuntana Aventura podrá suspender en cualquier momento, de forma temporal o definitiva, sin necesidad de previo aviso, el servicio de venta anticipada de todas o de parte de los tickets puestas a disposición.

También puede comprar sus tickets en efectivo o con tarjeta de crédito en el centro de interpretación, situado en la calle Portugal esquina calle Italia.

El servicio de venta de tickets de pago, y el precio de los tickets se determina y puede cambiar en cualquier momento en la web.

Para formalizar la compra las personas usuarias completarán todas las fases establecidas en el proceso de compra y una vez formalizado, incluido el pago, recibirá los tickets medio de envío telemático. No es necesario la impresión del ticket.

Se admiten compras por medio de las tarjetas VISA, MasterCard, .. Para realizar la compra de forma efectiva introduce la numeración de tu tarjeta de crédito y la fecha de caducidad de la misma y el código CVC2 (situado en la parte posterior de la tarjeta).

La compra de tickets no está sujeta a derecho de desistimiento.

Exención de responsabilidad acompañamiento menores



En el caso del acceso de niños menores de edad acompañados por un adulto, este acepta y asume estos puntos

- LOS RIESGOS de acceder a una infraestructura turística subterránea acompañado del menor/es, y se compromete a vigilarles en todo momento.
- El participante afirma tener conocimiento de que la actividad a realizar es impactante y puede tener consecuencias psicológicas imprevisibles al desarrollarse en espacios cerrados. El participante reconoce que ha sido informado por parte del titular gestor de la infraestructura de todas las características de la actividad.
- Renuncia, libera y descarga de cualquier responsabilidad a Tramuntana Aventura SLU, así como al personal del mismo, por los posibles daños físicos o personales que pueda sufrir durante el recorrido, en el día de la fecha, y que accede voluntariamente a dicha infraestructura

POLÍTICA DE CANCELACIONES Y MODIFICACIONES

En ningún caso se admiten devoluciones o reembolsos. Tampoco cambio de fechas, sólo se hará efectivo el cambio de fecha, cuando **EL PERSONAL DE LOS REFUGIOS DETERMINA QUE EL ACCESO PUEDE SER PELIGROSO O POR CAUSAS DE REPARACIÓN O CIERRE POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE**. No se devolverá por falta de asistencia de algún o algunos miembros del grupo. Asimismo, se prohíbe la utilización de la Web para la compra de tickets por el usuario que posteriormente vayan a ser objeto de reventa por el mismo u otro precio.

SEGURIDAD

El servicio de venta de tickets utiliza un canal seguro para la introducción y presentación de datos protegido por un certificado de servidor seguro, así como un canal seguro de pago en la pasarela de pagos de la entidad bancaria colaboradora.

INCIDENCIAS CON EL SERVICIO DE VENTA DE TICKETS

Cualquier incidencia vinculada con el uso y funcionamiento de la plataforma de venta de tickets deberá notificarse a la dirección de correo electrónico: info@refugiosdealicante.es

ACEPTACIÓN DEL SERVICIO

El hecho de cumplimentar telemáticamente todos los pasos necesarios a realizar para el proceso de compra de los tickets por el CLIENTE supone la aceptación íntegra y expresa de las presentes condiciones generales y de la



normativa reguladora del funcionamiento, uso y organización por Tramuntana Aventura SLU y la normativa fiscal reguladora de la tasa por prestación de servicios en los refugios de Alicante.

RESPONSABILIDADES

Tramuntana Aventura SLU no se responsabiliza de posibles retrasos o fallos que se produjeran en el acceso, funcionamiento y operatividad de la web, así como tampoco de las interrupciones, suspensiones o el mal funcionamiento de la misma, cuando tuvieren su origen en averías producidas por catástrofes naturales o situaciones de fuerza mayor o causa fortuita, así como por errores en las redes telemáticas de transferencia de datos.

El cliente se compromete a hacer un uso adecuado y lícito, a cumplir con lo establecido en el aviso legal de la web y las presentes condiciones de Tramuntana Aventura SLU y reconoce el uso del presente servicio bajo su exclusiva responsabilidad de forma libre y consciente.

MODIFICACIONES EN LAS CONDICIONES Y EN LA WEB

Tramuntana Aventura SLU se reserva el derecho a realizar las modificaciones que considere oportunas en las presentes condiciones, la web y los servicios prestados en cualquier momento sin necesidad de notificación previa. En consecuencia, Tramuntana Aventura podrá cambiar, suprimir o añadir tanto los contenidos como los servicios que se presten a través de la web, como la forma de presentación o localización de la Web, incluso suspender provisional o definitivamente el funcionamiento de la misma.

Condiciones de compra

Información previa.

TRAMUNTANA AVENTURA SLU, informa que los trámites para efectuar la adquisición de entradas, bienes y/o obtener la prestación de los servicios ofrecidos, son aquellas que se describen en las presentes condiciones generales, así como aquellas otras específicas que se indiquen en pantalla durante la navegación y el proceso de compra, de manera que el Usuario declara conocer y aceptar dichos trámites como necesarios para acceder a los productos y servicios ofrecidos en esta web.

Al hacer uso de esta página web y realizar pedidos a través de la misma, el usuario se compromete a:



- Al realizar una compra a través de esta página web, usted declara ser mayor de 18 años y tener capacidad legal para celebrar contratos.
- Hacer uso de esta página web única y exclusivamente para realizar compras legalmente válidas.
- No realizar ningún pedido falso o fraudulento. Si razonablemente se pudiera considerar que se ha hecho un pedido de esta índole estaremos autorizados a anularlo e informar a las autoridades competentes.
- Facilitarnos su dirección de correo electrónico, dirección postal y/u otros datos de contacto de forma veraz y exacta para la gestión de las compras, y mantener actualizados dichos datos. Si no nos facilita usted toda la información que necesitamos, no podremos cursar su compra.

Realización de compras. Condiciones.

La prestación del servicio se hace efectiva desde el establecimiento TRAMUNTANA AVENTURA SLU indicado en la pantalla por lo que debe estarse a las condiciones particulares que puedan establecerse en cuanto a medios de entrega de entradas y/o merchandising del proyecto refugios Antiaéreos de Alicante, formas de pago, pedidos mínimos para envío a domicilio, y procedimientos para resolver posibles incidencias.

La prestación del servicio se hace efectiva desde el establecimiento Tramuntana Aventura indicado en la pantalla por lo que debe estarse a las condiciones particulares que puedan establecerse en cuanto a medios de entrega de entradas y/o merchandising del refugios Antiaéreos de Alicante, formas de pago, pedidos mínimos para envío a domicilio, y procedimientos para resolver posibles incidencias.

Todos los menores deben de ir acompañados de un adulto responsable de los mismos.

A) Para poder acceder a la prestación de los servicios ofertados a través de la web el Usuario puede acceder a través de su cuenta (si se hubiera registrado previamente), o registrarse en el proceso de compra.

Para acceder como usuario registrado deberá introducir su correo electrónico y la contraseña facilitada en el proceso de registro. El Nombre de Usuario (su correo electrónico) y la Contraseña son elementos identificadores y habilitadores para acceder a los servicios y tienen carácter personal e intransferible.

B) Para proceder a la adquisición de los distintos productos ofertados, el Usuario deberá seguir todas las indicaciones e instrucciones recogidas en cada pantalla, y en su caso facilitar los datos que sean requeridos para la gestión de



la compra, determinando en cada formulario los datos que resultan obligatorios para el proceso de compra.

Una vez que el Usuario haya seleccionado en la página web todos los productos de compra deseados, deberá seleccionar la opción "Finalizar", y aparecerá en la pantalla correspondiente los productos incluidos en su compra con el precio final (IVA y gastos de envío incluidos), junto a las ofertas aplicables a su compra, siendo en este momento cuando el usuario selecciona la oferta que considere oportuna.

C) Todas las compras están sujetas a la disponibilidad de entradas y/o productos en el establecimiento de referencia, si hubiera dificultades en cuanto al suministro o no quedaran artículos en stock, nos pondremos en contacto con el usuario para informarle, ofrecerle un producto alternativo y /o en su caso reembolsarle el importe que pudiera haber abonado.

D) Por razones de seguridad, en el momento de acceder al recinto de los refugios antiaéreos de Alicante, los asistentes pueden ser registrados, no permitiéndose en ningún caso la entrada de objetos que puedan ser considerados peligrosos o que estén prohibidos por la normativa. Expresamente, se prohíbe el acceso portando armas u objetos susceptibles de ser utilizados como tales salvo que, se trata de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o de escoltas privados integrados en empresas de seguridad privada y accedan al establecimiento en el ejercicio de sus funciones.

E) Cada persona deberá portar en todo momento de la visita su propia entrada expedida a título individual.

Se podrá también negar el acceso o expulsar del recinto a quien desatienda las indicaciones efectuadas por el personal de la organización o de la seguridad del recinto.

La denegación de acceso o expulsión también se podrán llevar a cabo en el caso de que, racionalmente, pueda preverse que su permanencia en el recinto suponga una situación de riesgo o peligro para él o para los otros asistentes, responsabilizándose personalmente al portador de la entrada, en todos los casos por sus propias acciones y omisiones cuando estas provoquen lesiones a terceros o daños en materiales.

F) El comprador reconoce y acepta que podrá aparecer en imágenes tomadas dentro del recinto por diferentes dispositivos tecnológicos únicamente para posterior difusión con carácter informativo o promocional y autoriza expresamente dicho uso (no válida si no firma esta autorización).



G) El comprador asume la responsabilidad del correcto uso de su entrada, y, por tanto es responsable del uso indebido, duplicidad o falsificación, perdiendo en tal caso todos los derechos que el título le otorga para poder acceder al recinto. Tramuntana Aventura, no se hace responsable de la pérdida o robo de la entrada.

Confirmación de la compra: Finalizado el proceso de compra aparece la opción de confirmación de la compra, en la que aparecerán relacionados los productos adquiridos, siendo responsable el propio usuario de revisar y confirmar los productos, los precios y las ofertas seleccionadas en su caso)

H) Una vez confirmada la compra y recibida la orden del pedido, Tramuntana Aventura enviará a su cliente un albarán por correo electrónico confirmando la compra.

I) El tiempo estimado para proceder a la entrega de la compra puede estar sujeto a posibles variaciones por circunstancias ajenas a Tramuntana Aventura.

Visita de menores de edad

Para el caso de asistentes menores, menores de edad, el comprador reconoce ser el padre/madre o tutor/a del menor, o en su caso disponer de una autorización de este que le delegue temporalmente la custodia para la realización de esta actividad. En el caso de compra de entradas grupales (Turoperadores, grupos, colegios, empresas, etc.) serán estos los responsables de garantizar que el menor dispone de dicha autorización y se cumple lo expuesto en este apartado.

La persona responsable, padre/madre o tutor/a, y la autorizada afirman conocer los riesgos expuestos para la actividad, sus características y declaran que el menor reúne las condiciones físicas y requisitos necesarios para la realización de la actividad. Mediante la aceptación de las condiciones de compra el padre/madre, tutor/a o persona legalmente responsable, autoriza al menor a realizar la actividad objeto de la entrada.

Los padres/madres, tutores/as o/y las personas autorizadas asumen toda la responsabilidad que pueda derivarse de cualquier acción indebida que el menor pudiera llevar a cabo durante la realización de la actividad.

Las persona/s responsable/s de los menor/es está/n al corriente de la obligación de que el/los menor/es sean acompañados por al menos una persona mayor de edad debidamente autorizada en caso de no asistir el responsable legal.

Políticas de entrega



Empresa de Turismo Activo. N° de Registro TA-11-A



Las entradas de los refugios antiaéreos de Alicante serán enviadas al correo electrónico del comprador una vez realizada la compra y estarán disponibles en su espacio personal de la web <https://www.refugiosdealicante.es>

El disfrute de la entrada comprada será única y exclusivamente para la fecha y hora en la que se ha realizado la compra.

Lista de precios

En el momento de la compra se mostrará el precio final por producto en euros, incluido el I.V.A. de aplicación al mismo.

Tramuntana Aventura no tiene, por tanto, respecto de estos servicios, obligación de cumplir determinados niveles de disponibilidad ni adoptar medidas de seguridad específicas.

Si deseas comprar desde fuera de España o tienes cualquier consulta sobre la tienda pincha aquí <https://www.refugiosdealicante.es>

Las ofertas y promociones que aparecen en la web son exclusivas para los pedidos realizados a través de la misma, no siendo válidas en el ámbito de pedidos realizados telefónicamente o en el propio establecimiento.

Recuerda que también puedes encontrar nuestros productos en el centro de interpretación.

Pagos compras web

En la pantalla correspondiente al pago de la compra, podrá realizar dicho pago con su tarjeta de crédito.

Las tarjetas de crédito estarán sujetas a comprobaciones y autorizaciones por parte de la entidad emisora de las mismas, pero si dicha entidad no autorizase el pago, Tramuntana Aventura SLU no se hace responsable por ningún retraso o falta de entrega y no podemos formalizar ningún contrato con el Usuario.

Al autorizar el pago con la tarjeta facilitada está confirmando que es el titular de la tarjeta.

El sitio web utiliza técnicas de seguridad de la información generalmente aceptada en la industria, tales como firewalls, procedimientos de control de acceso y mecanismos criptográficos, todo ello con el objeto de evitar el acceso no autorizado de datos. Para lograr estos fines, el usuario/cliente



Empresa de Turismo Activo. Nº de Registro TA-11-A



acepta que el prestador obtenga datos para efecto de la correspondiente autenticación de los controles de acceso.

Política de devolución o retorno de pagos con tarjeta: En los casos en que se demuestre que procede la devolución o abono al usuario, total y/ parcial, de los pagos realizados con tarjetas, Tramuntana Aventura SLU procurará realizar el reembolso correspondiente en cuenta en un plazo no superior a los 10 días hábiles desde su solicitud.

Reclamaciones

El Usuario tiene derecho a formular una queja o reclamación al Servicio de Atención al Cliente mediante correo electrónico dirigido a info@refugiosdealicante.es o bien mediante comunicación escrita dirigida a Departamento de Atención al Cliente, Tramuntana Aventura, Calle Rabasa 3 local 1 03005 Alicante.

Además, Tramuntana Aventura dispone de Hojas de Reclamaciones, a disposición de sus clientes en el establecimiento de referencia. Recomendamos a los usuarios que tramiten su reclamación en el establecimiento encargado de la prestación efectiva del servicio.

Conforme a lo dispuesto en el Art. 14.1 del Reglamento nº 524/2013 de la Unión Europea, le informamos que la Comisión Europea facilita una plataforma online de resolución de conflictos, que se encuentra disponible en el siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>