



(+34) 671 99 13 13
guia@sammuntanya.com
@sammuntanya.guia
www.sammuntanya.com



POLÍTICA DE CANCEL·LACIÓ I DEVOLUCIONS

SAM MUNTANYA | Guia de muntanya

ÍNDEX

1. Objecte i àmbit d'aplicació
2. Cancel·lació per part de la persona participant
3. Condicions de cancel·lació i devolució
4. No presentació i retard
5. Canvis o modificacions de l'activitat
6. Cancel·lació o ajornament per part de SAM MUNTANYA
7. Suspensió o interrupció durant l'activitat
8. Activitats alternatives i reprogramació
9. Procediment per sol·licitar una devolució
10. Termini i forma de les devolucions
11. Drets de les persones consumidores
12. Acceptació de la política
13. Marc normatiu

1. Objecte i àmbit d'aplicació

La present Política de cancel·lació i devolucions estableix les condicions aplicables a la cancel·lació, modificació, ajornament i devolució de l'import de les activitats de muntanya i de natura organitzades i guiades per **SAM MUNTANYA**.

Aquesta política és aplicable a les activitats contractades a través dels canals oficials de SAM MUNTANYA, incloent-hi el lloc web, els formularis d'inscripció i altres canals de comunicació habilitats.

Les condicions concretes de cada activitat, incloent-hi el preu, la data, la durada i les seves característiques principals, seran les indicades en la informació específica publicada per a aquella activitat.



(+34) 671 99 13 13
guia@sammuntanya.com
@sammuntanya.guia
www.sammuntanya.com



Aquesta política s'aplicarà sense perjudici dels drets que legalment corresponguin a les persones consumidores i usuàries d'acord amb la normativa vigent.

2. Cancel·lació per part de la persona participant

La persona participant podrà sol·licitar la cancel·lació de la seva inscripció abans de la data prevista per al desenvolupament de l'activitat.

La sol·licitud de cancel·lació haurà de comunicar-se a **SAM MUNTANYA** pels canals de contacte habilitats i amb la màxima antelació possible.

Les conseqüències econòmiques de la cancel·lació, incloent-hi, si escau, el dret a la devolució total o parcial de l'import abonat, dependran del moment en què es comuniqui la cancel·lació i de les condicions establertes en aquesta Política.

La data i l'hora en què SAM MUNTANYA rebi la comunicació de cancel·lació seran les que es tindran en compte per determinar el termini aplicable.

En aquells casos en què la persona participant no pugui assistir a l'activitat, es recomana comunicar la situació tan aviat com sigui possible per tal que SAM MUNTANYA pugui valorar, quan sigui viable, la substitució de la persona participant per una altra persona.

Les condicions establertes en aquest apartat s'aplicaran sense perjudici dels drets que legalment corresponguin a la persona participant.

3. Condicions de cancel·lació i devolució

En cas de cancel·lació per part de la persona participant, s'aplicaran les condicions següents, prenent com a referència la data i l'hora d'inici previstes per a l'activitat:

- **Més de 7 dies naturals abans de l'activitat (més de 168 hores):** devolució del **100%** de l'import abonat.
- **Entre 7 dies naturals (168 hores) i 72 hores abans de l'activitat, ambdós terminis inclosos:** devolució del **50%** de l'import abonat.



(+34) 671 99 13 13
guia@sammuntanya.com
@sammuntanya.guia
www.sammuntanya.com



- **Menys de 72 hores abans de l'activitat (menys de 3 dies naturals):** amb caràcter general, **no correspondrà cap devolució.**

Els terminis es calcularan de manera exacta a partir de la data i l'hora d'inici previstes per a l'activitat.

En circumstàncies excepcionals degudament justificades, **SAM MUNTANYA** podrà valorar individualment la situació i determinar, si escau, una condició de devolució diferent de les establertes anteriorment.

Aquesta valoració es realitzarà atenent les circumstàncies concretes de cada cas i no constituirà un dret automàtic a una devolució diferent de l'establerta en aquesta política.

Les condicions d'aquest apartat s'aplicaran sense perjudici dels drets que legalment corresponguin a la persona participant.

4. No presentació i retard

La persona participant és responsable de presentar-se al punt de trobada i a l'hora indicats en la informació específica de l'activitat.

En cas de retard, es recomana contactar amb SAM MUNTANYA tan aviat com sigui possible. SAM MUNTANYA podrà valorar, en funció de les circumstàncies concretes de l'activitat, si és possible esperar la persona participant o facilitar-ne la incorporació posterior, sempre que això no comprometi la seguretat ni afecti de manera significativa el desenvolupament de l'activitat o la resta del grup.

La no presentació al punt de trobada o la impossibilitat d'incorporar-se posteriorment a l'activitat com a conseqüència d'un retard de la persona participant es considerarà una **no presentació a l'activitat**.

En aquests casos, no correspondrà, amb caràcter general, la devolució de l'import abonat, d'acord amb les condicions establertes en el punt anterior d'aquesta Política de cancel·lació i devolucions.



(+34) 671 99 13 13
guia@sammuntanya.com
@sammuntanya.guia
www.sammuntanya.com



La persona participant és responsable de planificar adequadament el seu desplaçament fins al punt de trobada i de preveure un marge suficient per arribar-hi puntualment.

5. Canvis o modificacions de l'activitat

SAM MUNTANYA podrà introduir canvis en el recorregut, l'horari, el punt de trobada, la zona o altres aspectes de l'activitat quan sigui necessari per motius de seguretat, meteorologia, condicions del terreny o altres circumstàncies objectives que ho justifiquin.

Sempre que sigui possible, aquests canvis es comunicaran a les persones participants amb la màxima antelació possible.

Quan les modificacions no alterin de manera substancial les característiques, la durada aproximada o la naturalesa de l'activitat contractada, aquestes no donaran dret, per si mateixes, a la devolució de l'import abonat.

Si les circumstàncies obliguen a introduir una modificació substancial que alteri de manera significativa les característiques o la naturalesa de l'activitat contractada, SAM MUNTANYA informará les persones participants de les opcions disponibles i, quan la modificació no sigui acceptada per la persona participant i correspongui la resolució de la contractació, s'aplicaran les condicions previstes en aquesta política per als casos de cancel·lació o ajornament.

6. Cancel·lació o ajornament per part de SAM MUNTANYA

SAM MUNTANYA podrà cancel·lar o ajornar una activitat quan no s'assoleixi el **nombre mínim de participants establert per a aquella activitat**, sempre que aquest mínim hagi estat informat prèviament en la informació específica de l'activitat.



(+34) 671 99 13 13
guia@sammuntanya.com
@sammuntanya.guia
www.sammuntanya.com



També podrà cancel·lar o ajornar una activitat quan, per motius de seguretat, meteorologia, estat del terreny, condicions de l'entorn, **restriccions o prohibicions d'accés als espais naturals, instruccions o mesures adoptades per les administracions competents**, incidències que afectin els accessos o per altres circumstàncies objectives, sobrevingudes o alienes a SAM MUNTANYA, no sigui possible o no sigui recomanable dur-la a terme en les condicions previstes.

Sempre que sigui possible, la decisió de cancel·lar o ajornar l'activitat es comunicarà a les persones participants amb la màxima antelació possible.

En cas de cancel·lació per part de SAM MUNTANYA, les persones que hagin abonat l'import de l'activitat tindran dret a la **devolució del 100% de l'import abonat**, llevat que acceptin expressament una alternativa oferida per SAM MUNTANYA.

En cas d'ajornament, SAM MUNTANYA podrà oferir una **nova data per realitzar l'activitat**. La persona participant podrà acceptar aquesta nova data o, si no li és possible assistir-hi, sol·licitar la devolució de l'import abonat.

Quan sigui necessari modificar l'activitat per motius de seguretat, meteorologia o altres circumstàncies objectives, però aquesta pugui continuar desenvolupant-se de manera raonablement equivalent, s'aplicarà el que estableix el punt 5 d'aquesta política.

7. Suspensió o interrupció durant l'activitat

Un cop iniciada l'activitat, SAM MUNTANYA podrà modificar, escurçar, interrompre o finalitzar anticipadament l'activitat quan les circumstàncies sobrevingudes ho facin necessari, especialment per motius de seguretat, meteorologia, estat del terreny, condicions de l'entorn o altres circumstàncies objectives que puguin afectar el desenvolupament segur de l'activitat.

Aquestes decisions seran adoptades per SAM MUNTANYA atenent les condicions existents en cada moment i prioritzant la seguretat de les persones participants.



(+34) 671 99 13 13
guia@sammuntanya.com
@sammuntanya.guia
www.sammuntanya.com



Quan sigui possible, s'intentarà mantenir l'activitat en unes condicions raonablement equivalents, adaptant-ne el recorregut, la durada o el desenvolupament.

Quan l'activitat s'hagi iniciat i hagi de ser interrompuda o finalitzada anticipadament per circumstàncies sobrevingudes, **no correspondrà automàticament la devolució total o parcial de l'import abonat**. No obstant això, quan l'activitat no s'hagi pogut desenvolupar de manera substancial d'acord amb les característiques previstes, SAM MUNTANYA valorarà les circumstàncies concretes i, quan correspongui, podrà oferir una devolució total o parcial de l'import abonat o una alternativa adequada.

En cap cas la persona participant podrà exigir la continuació de l'activitat quan SAM MUNTANYA consideri que aquesta pot comportar un risc per a la seva seguretat o la de la resta del grup.

8. Activitats alternatives i reprogramació

Quan una activitat no es pugui dur a terme en la data prevista, **SAM MUNTANYA** podrà proposar una **nova data per realitzar la mateixa activitat** o, quan sigui adequat, una **activitat alternativa de característiques similars**.

La persona participant podrà acceptar la proposta de reprogramació o l'activitat alternativa.

En cas que la persona participant **no pugui o no vulgui acceptar la nova data o l'activitat alternativa proposada per SAM MUNTANYA**, quan aquesta proposta es faci com a conseqüència d'una cancel·lació o ajornament per part de SAM MUNTANYA, tindrà dret a la **devolució del 100% de l'import abonat**.

Qualsevol canvi de data o activitat haurà de ser comunicat a les persones participants amb la màxima antelació possible, sempre que les circumstàncies ho permetin.

La reprogramació o proposta d'una activitat alternativa no limitarà els drets que legalment corresponguin a la persona participant.



(+34) 671 99 13 13
guia@sammuntanya.com
@sammuntanya.guia
www.sammuntanya.com



9. Procediment per sol·licitar una devolució

Quan, d'acord amb aquesta Política de cancel·lació i devolucions, correspongui una devolució a petició de la persona participant, aquesta haurà de comunicar la cancel·lació o sol·licitar la devolució a **SAM MUNTANYA** mitjançant el canal de contacte habilitat.

La comunicació haurà d'indicar, com a mínim:

- Nom i cognoms de la persona participant.
- Nom de l'activitat.
- Data prevista de l'activitat.
- Motiu de la sol·licitud de devolució, quan sigui necessari per determinar les condicions aplicables.

SAM MUNTANYA podrà sol·licitar la informació necessària per verificar la inscripció i el pagament corresponent.

En els casos en què la devolució correspongui com a conseqüència d'una **cancel·lació o ajornament per part de SAM MUNTANYA**, no serà necessari que la persona participant presenti una sol·licitud específica de devolució. SAM MUNTANYA comunicarà les instruccions corresponents i procedirà al retorn de l'import que correspongui d'acord amb aquesta política.

En els casos de cancel·lació per part de la persona participant, un cop rebuda i verificada la comunicació, SAM MUNTANYA informará, quan sigui necessari, de la procedència i de l'import de la devolució que correspongui.

10. Termini i forma de les devolucions

Quan correspongui una devolució, **SAM MUNTANYA** efectuarà el retorn de l'import corresponent en un termini màxim de **14 dies naturals**.

En els casos de cancel·lació o ajornament per part de **SAM MUNTANYA**, el termini començarà a comptar des de la comunicació de la cancel·lació o ajornament a la persona participant.



(+34) 671 99 13 13
guia@sammuntanya.com
@sammuntanya.guia
www.sammuntanya.com



En els casos de cancel·lació per part de la persona participant, el termini començarà a comptar des de la confirmació per part de **SAM MUNTANYA** de la procedència de la devolució i de l'import corresponent.

La devolució es realitzarà, sempre que sigui possible, mitjançant el **mateix mitjà de pagament utilitzat per efectuar l'abonament**, llevat que la persona participant i SAM MUNTANYA acordin expressament una altra forma de devolució.

SAM MUNTANYA no aplicarà cap despesa o càrrec per la gestió de la devolució quan aquesta correspongui d'acord amb aquesta política.

El termini de devolució podrà quedar condicionat, quan sigui necessari, als terminis de processament de l'entitat bancària o del sistema de pagament utilitzat.

11. Drets de les persones consumidores

La present Política de cancel·lació i devolucions s'aplicarà sense perjudici dels **drets que legalment corresponguin a les persones consumidores i usuàries** d'acord amb la normativa vigent.

Cap de les condicions establertes en aquesta política s'interpretarà com una renúncia, limitació o exclusió dels drets que la normativa reconegui a la persona participant.

En cas de discrepància entre alguna de les disposicions d'aquesta política i una norma imperativa aplicable, prevaldrà aquesta última.

12. Acceptació de la política

Abans de formalitzar la inscripció, la persona participant haurà tingut accés a la present Política de cancel·lació i devolucions i haurà pogut consultar-ne el contingut abans de completar la inscripció.



(+34) 671 99 13 13
guia@sammuntanya.com
@sammuntanya.guia
www.sammuntanya.com



En el moment de formalitzar la inscripció, la persona participant haurà de declarar expressament que ha llegit i accepta la present Política de cancel·lació i devolucions.

L'acceptació d'aquesta política implica el coneixement de les condicions aplicables a les cancel·lacions, modificacions, ajornaments i devolucions de l'activitat contractada.

L'acceptació de la present política no implica la renúncia a cap dels drets que legalment corresponguin a la persona participant.

13. Marc normatiu

La present Política de cancel·lació i devolucions s'interpretarà i s'aplicarà d'acord amb la normativa vigent que sigui aplicable a les activitats i als serveis prestats per **SAM MUNTANYA**.

En particular, aquesta política es regirà, quan correspongui, pel **Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries**, especialment pel que fa a la informació precontractual, la contractació a distància, la confirmació de la contractació, les condicions contractuals i la protecció davant de clàusules abusives.

A aquests efectes, seran especialment rellevants, quan siguin aplicables, els **articles 60, 61, 62, 63, 82, 85 a 87, 97, 98, 102 i 103** del Reial decret legislatiu 1/2007.

L'aplicació de les normes relatives al dret de desistiment es determinarà d'acord amb les condicions i excepcions previstes legalment, inclosa, quan correspongui, l'excepció prevista per als serveis relacionats amb activitats d'esbarjo que tinguin una data o període d'execució específic.

També serà aplicable la resta de normativa estatal i catalana que correspongui en funció de la naturalesa concreta de l'activitat i dels serveis prestats.



(+34) 671 99 13 13
guia@sammuntanya.com
@sammuntanya.guia
www.sammuntanya.com



En cas que alguna disposició d'aquesta política sigui incompatible amb una norma de caràcter imperatiu, prevaldrà aquesta última.