



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



POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y DEVOLUCIONES

SAM MUNTANYA | Guia de montaña

ÍNDICE

1. Objeto y ámbito de aplicación
2. Cancelación por parte de la persona participante
3. Condiciones de cancelación y devolución
4. No presentación y retraso
5. Cambios o modificaciones de la actividad
6. Cancelación o aplazamiento por parte de SAM MUNTANYA
7. Suspensión o interrupción durante la actividad
8. Actividades alternativas y reprogramación
9. Procedimiento para solicitar una devolución
10. Plazo y forma de las devoluciones
11. Derechos de las personas consumidoras
12. Aceptación de la política
13. Marco normativo

1. Objeto y ámbito de aplicación

La presente Política de cancelación y devoluciones establece las condiciones aplicables a la cancelación, modificación, aplazamiento y devolución del importe de las actividades de montaña y de naturaleza organizadas y guiadas por **SAM MUNTANYA**.

Esta política es aplicable a las actividades contratadas a través de los canales oficiales de SAM MUNTANYA, incluyendo el sitio web, los formularios de inscripción y otros canales de comunicación habilitados.

Las condiciones concretas de cada actividad, incluyendo el precio, la fecha, la



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



duración y sus características principales, serán las indicadas en la información específica publicada para aquella actividad.

Esta política se aplicará sin perjuicio de los derechos que legalmente correspondan a las personas consumidoras y usuarias de acuerdo con la normativa vigente.

2. Cancelación por parte de la persona participante

La persona participante podrá solicitar la cancelación de su inscripción antes de la fecha prevista para el desarrollo de la actividad.

La solicitud de cancelación deberá comunicarse a **SAM MUNTANYA** por los canales de contacto habilitados y con la máxima antelación posible.

Las consecuencias económicas de la cancelación, incluyendo, si procede, el derecho a la devolución total o parcial del importe abonado, dependerán del momento en que se comunique la cancelación y de las condiciones establecidas en esta Política.

La fecha y la hora en que SAM MUNTANYA reciba la comunicación de cancelación serán las que se tendrán en cuenta para determinar el plazo aplicable.

En aquellos casos en que la persona participante no pueda asistir a la actividad, se recomienda comunicar la situación tan pronto como sea posible con el fin de que SAM MUNTANYA pueda valorar, cuando sea viable, la sustitución de la persona participante por otra persona.

Las condiciones establecidas en este apartado se aplicarán sin perjuicio de los derechos que legalmente correspondan a la persona participante.

3. Condiciones de cancelación y devolución

En caso de cancelación por parte de la persona participante, se aplicarán las siguientes condiciones, tomando como referencia la fecha y la hora de inicio previstas para la actividad:



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



- **Más de 7 días naturales antes de la actividad (más de 168 horas):** devolución del **100% del importe abonado**.
- **Entre 7 días naturales (168 horas) y 72 horas antes de la actividad, ambos plazos incluidos:** devolución del **50% del importe abonado**.
- **Menos de 72 horas antes de la actividad (menos de 3 días naturales):** con carácter general, **no corresponderá ninguna devolución**.

Los plazos se calcularán de manera exacta a partir de la fecha y la hora de inicio previstas para la actividad.

En circunstancias excepcionales debidamente justificadas, **SAM MUNTANYA** podrá valorar individualmente la situación y determinar, si procede, una condición de devolución diferente de las establecidas anteriormente.

Esta valoración se realizará atendiendo a las circunstancias concretas de cada caso y no constituirá un derecho automático a una devolución diferente de la establecida en esta política.

Las condiciones de este apartado se aplicarán sin perjuicio de los derechos que legalmente correspondan a la persona participante.

4. No presentación y retraso

La persona participante es responsable de presentarse en el punto de encuentro y a la hora indicados en la información específica de la actividad.

En caso de retraso, se recomienda contactar con SAM MUNTANYA tan pronto como sea posible. SAM MUNTANYA podrá valorar, en función de las circunstancias concretas de la actividad, si es posible esperar a la persona participante o facilitar su incorporación posterior, siempre que esto no comprometa la seguridad ni afecte de manera significativa al desarrollo de la actividad o al resto del grupo.

La no presentación en el punto de encuentro o la imposibilidad de incorporarse posteriormente a la actividad como consecuencia de un retraso de la persona participante se considerará una **no presentación a la actividad**.

En estos casos, no corresponderá, con carácter general, la devolución del importe abonado, de acuerdo con las condiciones establecidas en el punto anterior de esta Política de cancelación y devoluciones.



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



La persona participante es responsable de planificar adecuadamente su desplazamiento hasta el punto de encuentro y de prever un margen suficiente para llegar puntualmente.

5. Cambios o modificaciones de la actividad

SAM MUNTANYA podrá introducir cambios en el recorrido, el horario, el punto de encuentro, la zona u otros aspectos de la actividad cuando sea necesario por motivos de seguridad, meteorología, condiciones del terreno u otras circunstancias objetivas que lo justifiquen.

Siempre que sea posible, estos cambios se comunicarán a las personas participantes con la máxima antelación posible.

Cuando las modificaciones no alteren de manera sustancial las características, la duración aproximada o la naturaleza de la actividad contratada, estas no darán derecho, por sí mismas, a la devolución del importe abonado.

Si las circunstancias obligan a introducir una modificación sustancial que altere de manera significativa las características o la naturaleza de la actividad contratada, SAM MUNTANYA informará a las personas participantes de las opciones disponibles y, cuando la modificación no sea aceptada por la persona participante y corresponda la resolución de la contratación, se aplicarán las condiciones previstas en esta política para los casos de cancelación o aplazamiento.

6. Cancelación o aplazamiento por parte de SAM MUNTANYA

SAM MUNTANYA podrá cancelar o aplazar una actividad cuando no se alcance el **número mínimo de participantes establecido para aquella actividad**, siempre que este mínimo haya sido informado previamente en la información específica de la actividad.

También podrá cancelar o aplazar una actividad cuando, por motivos de seguridad, meteorología, estado del terreno, condiciones del entorno, **restricciones o**



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



prohibiciones de acceso a los espacios naturales, instrucciones o medidas adoptadas por las administraciones competentes, incidencias que afecten a los accesos o por otras circunstancias objetivas, sobrevenidas o ajenas a SAM MUNTANYA, no sea posible o no sea recomendable llevarla a cabo en las condiciones previstas.

Siempre que sea posible, la decisión de cancelar o aplazar la actividad se comunicará a las personas participantes con la máxima antelación posible.

En caso de cancelación por parte de SAM MUNTANYA, las personas que hayan abonado el importe de la actividad tendrán derecho a la **devolución del 100% del importe abonado**, salvo que acepten expresamente una alternativa ofrecida por SAM MUNTANYA.

En caso de aplazamiento, SAM MUNTANYA podrá ofrecer una **nueva fecha para realizar la actividad**. La persona participante podrá aceptar esta nueva fecha o, si no le es posible asistir, solicitar la devolución del importe abonado.

Cuando sea necesario modificar la actividad por motivos de seguridad, meteorología u otras circunstancias objetivas, pero esta pueda continuar desarrollándose de manera razonablemente equivalente, se aplicará lo establecido en el punto 5 de esta política.

7. Suspensión o interrupción durante la actividad

Una vez iniciada la actividad, SAM MUNTANYA podrá modificar, acortar, interrumpir o finalizar anticipadamente la actividad cuando las circunstancias sobrevenidas lo hagan necesario, especialmente por motivos de seguridad, meteorología, estado del terreno, condiciones del entorno u otras circunstancias objetivas que puedan afectar al desarrollo seguro de la actividad.

Estas decisiones serán adoptadas por SAM MUNTANYA atendiendo a las condiciones existentes en cada momento y priorizando la seguridad de las personas participantes.

Cuando sea posible, se intentará mantener la actividad en unas condiciones razonablemente equivalentes, adaptando el recorrido, la duración o el desarrollo de la misma.

Cuando la actividad se haya iniciado y deba ser interrumpida o finalizada



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



anticipadamente por circunstancias sobrevenidas, **no corresponderá automáticamente la devolución total o parcial del importe abonado**. No obstante, cuando la actividad no haya podido desarrollarse de manera sustancial de acuerdo con las características previstas, SAM MUNTANYA valorará las circunstancias concretas y, cuando corresponda, podrá ofrecer una devolución total o parcial del importe abonado o una alternativa adecuada.

En ningún caso la persona participante podrá exigir la continuación de la actividad cuando SAM MUNTANYA considere que esta puede comportar un riesgo para su seguridad o la del resto del grupo.

8. Actividades alternativas y reprogramación

Cuando una actividad no pueda llevarse a cabo en la fecha prevista, **SAM MUNTANYA** podrá proponer una **nueva fecha para realizar la misma actividad** o, cuando sea adecuado, una **actividad alternativa de características similares**.

La persona participante podrá aceptar la propuesta de reprogramación o la actividad alternativa.

En caso de que la persona participante **no pueda o no quiera aceptar la nueva fecha o la actividad alternativa propuesta por SAM MUNTANYA**, cuando esta propuesta se realice como consecuencia de una cancelación o aplazamiento por parte de SAM MUNTANYA, tendrá derecho a la **devolución del 100% del importe abonado**.

Cualquier cambio de fecha o actividad deberá ser comunicado a las personas participantes con la máxima antelación posible, siempre que las circunstancias lo permitan.

La reprogramación o propuesta de una actividad alternativa no limitará los derechos que legalmente correspondan a la persona participante.

9. Procedimiento para solicitar una devolución

Cuando, de acuerdo con esta Política de cancelación y devoluciones, corresponda una devolución a petición de la persona participante, esta deberá comunicar la



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



cancelación o solicitar la devolución a **SAM MUNTANYA** mediante el canal de contacto habilitado.

La comunicación deberá indicar, como mínimo:

- Nombre y apellidos de la persona participante.
- Nombre de la actividad.
- Fecha prevista de la actividad.
- Motivo de la solicitud de devolución, cuando sea necesario para determinar las condiciones aplicables.

SAM MUNTANYA podrá solicitar la información necesaria para verificar la inscripción y el pago correspondiente.

En los casos en que la devolución corresponda como consecuencia de una **cancelación o aplazamiento por parte de SAM MUNTANYA**, no será necesario que la persona participante presente una solicitud específica de devolución. SAM MUNTANYA comunicará las instrucciones correspondientes y procederá al retorno del importe que corresponda de acuerdo con esta política.

En los casos de cancelación por parte de la persona participante, una vez recibida y verificada la comunicación, SAM MUNTANYA informará, cuando sea necesario, de la procedencia y del importe de la devolución que corresponda.

10. Plazo y forma de las devoluciones

Cuando corresponda una devolución, **SAM MUNTANYA** efectuará el retorno del importe correspondiente en un plazo máximo de **14 días naturales**.

En los casos de cancelación o aplazamiento por parte de **SAM MUNTANYA**, el plazo comenzará a contar desde la comunicación de la cancelación o aplazamiento a la persona participante.

En los casos de cancelación por parte de la persona participante, el plazo comenzará a contar desde la confirmación por parte de **SAM MUNTANYA** de la procedencia de la devolución y del importe correspondiente.

La devolución se realizará, siempre que sea posible, mediante el **mismo medio de pago utilizado para efectuar el abono**, salvo que la persona participante y SAM



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



MUNTANYA acuerden expresamente otra forma de devolución.

SAM MUNTANYA no aplicará ningún gasto o cargo por la gestión de la devolución cuando esta corresponda de acuerdo con esta política.

El plazo de devolución podrá quedar condicionado, cuando sea necesario, a los plazos de procesamiento de la entidad bancaria o del sistema de pago utilizado.

11. Derechos de las personas consumidoras

La presente Política de cancelación y devoluciones se aplicará sin perjuicio de los **derechos que legalmente correspondan a las personas consumidoras y usuarias** de acuerdo con la normativa vigente.

Ninguna de las condiciones establecidas en esta política se interpretará como una renuncia, limitación o exclusión de los derechos que la normativa reconozca a la persona participante. En caso de discrepancia entre alguna de las disposiciones de esta política y una norma imperativa aplicable, prevalecerá esta última.

12. Aceptación de la política

Antes de formalizar la inscripción, la persona participante habrá tenido acceso a la presente Política de cancelación y devoluciones y habrá podido consultar su contenido antes de completar la inscripción.

En el momento de formalizar la inscripción, la persona participante deberá declarar expresamente que ha leído y acepta la presente Política de cancelación y devoluciones.

La aceptación de esta política implica el conocimiento de las condiciones aplicables a las cancelaciones, modificaciones, aplazamientos y devoluciones de la actividad contratada.

La aceptación de la presente política no implica la renuncia a ninguno de los derechos que legalmente correspondan a la persona participante.



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



13. Marco normativo

La presente Política de cancelación y devoluciones se interpretará y aplicará de acuerdo con la normativa vigente que sea aplicable a las actividades y a los servicios prestados por **SAM MUNTANYA**.

En particular, esta política se regirá, cuando corresponda, por el **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias**, especialmente en lo relativo a la información precontractual, la contratación a distancia, la confirmación de la contratación, las condiciones contractuales y la protección frente a cláusulas abusivas.

A estos efectos, serán especialmente relevantes, cuando sean aplicables, los **artículos 60, 61, 62, 63, 82, 85 a 87, 97, 98, 102 y 103.I** del Real Decreto Legislativo 1/2007.

La aplicación de las normas relativas al derecho de desistimiento se determinará de acuerdo con las condiciones y excepciones previstas legalmente, incluida, cuando corresponda, la excepción prevista para los servicios relacionados con actividades de esparcimiento que tengan una fecha o período de ejecución específico.

También será aplicable el resto de normativa estatal y catalana que corresponda en función de la naturaleza concreta de la actividad y de los servicios prestados.

En caso de que alguna disposición de esta política sea incompatible con una norma de carácter imperativo, prevalecerá esta última.