

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Este documento contractual registrará la contratación de reserva de viajes culturales en KARFA TOURS a través del sitio web <https://karfatours.es/>, y otros canales habilitados como teléfono, email, etc. Propiedad de Erica Andrade Ferreira, bajo la marca comercial de Karfa Tours, en adelante, PRESTADOR, cuyos datos de contacto figuran también en el Aviso Legal de esta Web.

Estas Condiciones permanecerán publicadas en el sitio web a disposición del USUARIO para reproducirlas y guardarlas como confirmación del contrato, pudiendo ser modificadas en cualquier momento por el PRESTADOR.

El usuario deberá conservar una copia de estas condiciones generales. Puede descargarlas aquí.

Es responsabilidad del USUARIO leerlas periódicamente, ya que resultan aplicables aquellas que se encuentren vigentes en el momento de realización de pedidos.

Los contratos no estarán sujetos a formalidad alguna con excepción de los supuestos expresamente señalados en los Códigos Civil y de Comercio y en esta o en otras leyes especiales.

La aceptación de este documento conlleva que el USUARIO:

- Ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto.
- Es una persona con capacidad suficiente para contratar.
- Asume todas las obligaciones aquí dispuestas.

Estas condiciones tendrán un período de validez indefinido y serán aplicables a todas las contrataciones realizadas a través del sitio web y del resto de canales de contratación habilitados por el PRESTADOR.

El PRESTADOR informa de que el comercio es responsable y conoce la legislación vigente de los países a los que ofrece sus servicios y se reserva el derecho de modificar unilateralmente las condiciones, sin que ello pueda afectar a los bienes o promociones que fueron contratados previamente a la modificación.

### Identidad de las partes contratantes

Por un lado, el PRESTADOR del servicio de intermediación de viajes culturales, contratado por el USUARIO es Erica Andrade Ferreira, con domicilio social en San José de la Rinconada - Sevilla, NIF Y4722621E y con teléfono de atención al cliente/USUARIO +34695874689.

Y por otro, el USUARIO, persona mayor de edad que desea reservar y/o contratar los servicios ofrecidos por Karfa Tours.

### Objeto del Contrato

El USUARIO, para poder acceder a los servicios que ofrece el PRESTADOR, deberá ser mayor de edad. Por ello, el USUARIO deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que se le requerirán, los cuales se tratarán de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 (GDPR), relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD), relativa a la protección de datos de carácter personal y detallada en el Aviso legal y en la Política de privacidad de <https://karfatours.es/>.

Los itinerarios intermediados por Karfa Tours son culturales y, a partir de la aceptación del servicio ofrecido mediante el pago del depósito de reserva, surtirá efecto el presente contrato suscrito para el itinerario elegido.

### Normativas aplicables:

- Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSICE).
- 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.
- Ley 3/2014, de 27 de marzo

El procedimiento de contratación seguirá los siguientes pasos:

## **1. CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN**

Salvo estipulación particular por escrito, la realización de un pedido/reserva al PRESTADOR supondrá la aceptación por parte del USUARIO de estas condiciones legales. Ninguna estipulación hecha por el USUARIO podrá diferir de las del PRESTADOR si no ha sido expresamente aceptada por adelantado y por escrito por el PRESTADOR.

Con la reserva de nuestros servicios, el usuario declara aceptar las presentes condiciones generales.

## **2. Reserva/ Contratación de servicios:**

A través de nuestra página web o a través de cualquiera de los medios habilitados, el USUARIO, podrá reservar y/o contratar los servicios turísticos ofrecidos por Karfa Tours. Tras elegir el itinerario deseado, en un plazo no mayor a 24/48 horas laborables, Karfa Tours se compromete a enviar la propuesta de precio actualizada, copia del Contrato de Intermediación de Servicios Turísticos de Karfa Tours y el formulario de reserva final a formalizar entre las partes que contendrá la condiciones que regulan el viaje contratado, condiciones generales, precios, derechos y obligaciones entre Karfa Tours y el cliente.

## **3. Proceso de contratación/Confirmación del servicio contratado:**

Usted puede reservar/contratar nuestros servicios a través de las siguientes vías:

- a. Vía web: Usted podrá reservar cualquiera de nuestras rutas ofrecidas a través de nuestra web. Para ello deberá:
  - i. Elegir la ruta deseada.
  - ii. Rellenar el formulario de reserva.
  - iii. Aceptar las presentes condiciones generales.
  - iv. Tras recibir su presupuesto actualizado, para la formalización y reserva, deberá abonar el importe de su reserva indicado en el presupuesto enviado.
- b. Vía email: Se aceptará la confirmación del servicio contratado mediante el intercambio de correos electrónicos que contengan el formulario de reserva debidamente cumplimentado, la aceptación de este documento y la confirmación del pago del depósito de reserva. Se le enviarán las presentes condiciones generales, quedando aceptadas y formalizadas con el pago de su reserva.

## **4. Consideraciones a tener en cuenta:**

- a. Será responsabilidad del cliente que contrate los servicios de Karfa Tours proporcionar sus datos de identificación contenidos en una identificación con foto válida o pasaporte válido por, al menos, 6 meses a partir de la fecha de regreso al país de residencia.
- b. Para viajar con menores, además de los documentos en vigor, se requiere autorización legal cuando se viaja solo o con un solo padre.
- c. Regla de compra de la ruta contratada:
  - i. Karfa Tours se reserva el derecho de modificar la información contenida en los itinerarios antes de formalizar el viaje. Estos cambios se comunicarán claramente al cliente.
  - ii. Los proveedores de servicios (riads, hoteles, chóferes, guías turísticos, restaurantes, etc.) serán responsables ante el cliente del respectivo cumplimiento de las respectivas obligaciones de cada una de las partes.
- d. En estos momentos no se permiten mascotas durante los recorridos.
- e. Incluidos y no incluidos en nuestros servicios:

La tarifa del itinerario incluye:

- Precio de todos los servicios turísticos contratados.
- Transporte de viajeros en vehículos 4x4.
- Alojamiento con desayuno y cena.

- Conductor.
- Guía turístico cuando esté determinado en el itinerario.
- Entradas a monumentos culturales cuando se determine en el itinerario.
- Gastos con combustible y peajes.

La tarifa del itinerario no incluye:

- Visas.
  - Certificados de vacunación.
  - Transporte aéreo y marítimo.
  - Extras alimentarios (bebidas alcohólicas, bebidas consumidas durante la cena, alimentos no incluidos en los menús de desayuno y cena).
  - Servicios de lavandería y planchado.
  - Servicios no especificados en el itinerario (servicio telefónico, hammans, tatuajes, tatuajes de henna, servicios de spa, masajes y similares).
  - Servicios sugeridos como extras en el itinerario: paseo en globo aerostático, paseo en quad, paseo en dromedario, baño de arena.
  - Tasas de entrada y salida del aeropuerto.
  - Seguro de Asistencia en Viaje, robo y hurto.
- f. Personas con movilidad reducida, circunstancias de salud y embarazo:
- i. Previamente a la solicitud de reserva, las personas con movilidad reducida, con cualquier circunstancia de salud o embarazo, deberán informar a Karfa Tours para evaluar la posibilidad de contratar el itinerario, dadas las circunstancias de las rutas ofertadas.
  - ii. Para casos de embarazo, la persona embarazada deberá consultar previamente las políticas de viaje de la aerolínea contratada, consultar con su médico sobre las condiciones de salud, a fin de asegurarse que el itinerario contratado no repercuta negativamente en el período de gestación.
  - iii. En casos especiales de alergias, el cliente deberá avisar con antelación a Karfa Tours para que los prestadores de servicios turísticos en el destino puedan ser informados a fin de garantizar el máximo bienestar y seguridad del cliente.

## 5. Precios:

Los precios que se indican respecto de cada ruta incluye el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

Los precios aplicables a cada servicio son los publicados en el sitio web y/o los aportados en su presupuesto final y se expresarán en la moneda EURO. El USUARIO asume que la valoración económica de algunos de los servicios podrá variar en tiempo real.

Antes de realizar la compra podrá comprobar todos los detalles del presupuesto: servicios, cantidades, precio, disponibilidad, cargos, descuentos, impuestos y el total de la compra. Los precios pueden cambiar diariamente mientras no se realice el pedido.

El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (como por ejemplo impuestos locales, precio del combustible, variación cambiaria de las monedas involucradas), y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del itinerario contratado. Si el aumento de precio excede del 15% por ciento del precio del viaje combinado, el USUARIO podrá poner fin al contrato.

El PRESTADOR será responsable de los errores debidos a defectos técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles, así como de los errores cometidos durante el proceso de reserva, cuando el PRESTADOR haya aceptado gestionar la reserva de un viaje combinado o de servicios de viaje que formen parte de servicios de viaje vinculados.

El PRESTADOR no será responsable de los errores de reserva atribuibles al USUARIO o causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

Todo pago realizado al PRESTADOR conlleva la emisión de una factura a nombre del USUARIO, cliente o de la razón

social que este haya informado en el momento de realizar el pedido. Esta factura se enviará junto con el producto adquirido.

Mediante la aceptación de las presentes condiciones generales, usted acepta recibir la factura en formato electrónico a través del email facilitado. Esta se emitirá una vez recibidos todos los pagos. En cualquier momento podrá revocar su decisión y solicitar su factura en formato papel a [adm@karfatours.es](mailto:adm@karfatours.es).

Para cualquier información sobre su reserva, el USUARIO podrá contactar a través del teléfono de atención al cliente del PRESTADOR +34695874689 o vía correo electrónico a la dirección [adm@karfatours.es](mailto:adm@karfatours.es).

## **6. Acuerdos y forma de pago:**

El PRESTADOR es el responsable de las transacciones económicas y posibilita las siguientes formas para efectuar el pago de una reserva o itinerario:

- Transferencia bancaria

Medidas de seguridad:

El sitio web utiliza técnicas de seguridad de la información generalmente aceptadas en la industria, tales como SSL, datos introducidos en página segura, firewalls, procedimientos de control de acceso y mecanismos criptográficos, todo ello con el objeto de evitar el acceso no autorizado a los datos. Para lograr estos fines, el USUARIO acepta que el PRESTADOR obtenga datos para efecto de la correspondiente autenticación de los controles de acceso.

El PRESTADOR se compromete a no permitir ninguna transacción que sea o sea considerada ilegal por las marcas de tarjetas de crédito o el banco adquiriente, que pueda o tenga el potencial de dañar la buena voluntad de los mismos o influir de manera negativa en ellos.

Las siguientes actividades están prohibidas en virtud de los programas de las marcas de tarjetas: la venta u oferta de un producto o servicio que no cumpla con todas las leyes aplicables al Comprador, Banco Emisor, Comerciante o Titular de la tarjeta o tarjetas.

Karfa Tours, en ningún caso, tendrá acceso ni almacenará los datos de la tarjeta del cliente en las herramientas de pago digital, ni será responsable de las comisiones emitidas por las entidades bancarias del cliente.

Karfa Tours tampoco se hace responsable de los problemas que pueda tener el cliente al pagar con tarjeta o transferencia, ya que los servicios de pago seguro son procesos automatizados y están fuera del control de Karfa Tours.

En caso de fraude o compras ilícitas, Karfa Tours se reserva el derecho de cancelar la reserva, con el fin de proteger los datos del cliente.

Los pagos/reservas por los servicios se realizarán de la siguiente manera:

- Pago anticipado del 15% del valor total del itinerario contratado como reserva, mediante transferencia bancaria o con tarjeta de débito/crédito a través del sitio de pago seguro del banco BBVA.
- El resto del pago (85% del valor total del itinerario) se abonará en destino, al receptivo de Karfa Tours antes de iniciar el itinerario contratado.
- Cada vez que realice un pago o una reserva, se le emitirá un recibo justificante del mismo.

## **7. Alojamiento, transporte y equipaje:**

La clasificación de hoteles y riads puede variar de la clasificación de hoteles en Europa. Esto no quiere decir que no se cumplan los estándares de calidad ofrecidos.

Dadas las características específicas de cada ruta, cuando se ofrece alojamiento en haimas, se dividen en categorías "estándar" (con baño compartido) y "lujo" (con baño privado). De esta manera, le pedimos al cliente que preste atención a la categoría elegida.

El régimen de comidas incluye desayuno y cena "continental" en el alojamiento elegido. Por norma general del destino, las bebidas de la cena no están incluidas.

Las dietas especiales (vegetariana y vegana, por ejemplo) solo serán garantizadas por Karfa Tours siempre que el cliente informe con antelación.

Si el cliente pierde el vuelo de llegada al destino de la ruta elegida, se aplicará la regla de no presentación a la salida descrita en este Acuerdo de Intermediación de Servicios Turísticos de Karfa Tours. Por ello, recomendamos prestar mucha atención a los horarios de salida de los vuelos con 48 horas de antelación.

Karfa Tours no se responsabiliza por la contratación de servicios extras de transporte que no estén especificados en el itinerario contratado (transporte público, alquiler de autos, transporte aéreo, transporte marítimo).

Las figuras del guía de turismo y del chófer son las encargadas de conducir, orientar, coordinar, informar y asistir al grupo/viajero durante el recorrido del itinerario. En casos justificados (por causas de fuerza mayor) se pueden tomar decisiones que afecten al desarrollo del guión, garantizando siempre la seguridad y el bienestar del cliente.

La pérdida o daño del equipaje de mano, equipaje facturado u otros objetos del cliente son de responsabilidad exclusiva del cliente, así como los sobrecostes por exceso de equipaje.

Es responsabilidad del cliente cuidar de su equipaje durante el itinerario contratado, siendo de su entera responsabilidad cualquier daño o hurto de sus pertenencias durante el trayecto.

## **8. Cancelaciones del usuario (Derecho de Desistimiento)**

### **Derecho de desistimiento del cliente antes de la realización del itinerario:**

El cliente tendrá derecho a desistir del contrato del itinerario pactado en cualquier momento durante la fase anterior a su inicio. Para ello se deberá realizar una justificación por escrito, firmada, fechada y enviada por correo electrónico a Karfa Tours. Incurrirán en penalizaciones y gastos de administración y cancelación para el cliente como se describe a continuación:

- Más de 15 días antes de la fecha de inicio del viaje: No habrá penalizaciones.
- Penalización del 15% del valor total del viaje si la cancelación de la ruta contratada se produce con más de 10 días y menos de 15 días antes de la fecha de inicio del viaje.
- Penalización del 20% del valor total del viaje si la cancelación de la ruta contratada se produce con más de 3 días y menos de 10 días antes de la fecha de inicio del viaje.
- Penalización del 30% del valor total del viaje si la cancelación del trayecto contratado se produce dentro de las 48 horas anteriores a la fecha de inicio del viaje.

El cliente tendrá derecho a rescindir el contrato de compra del itinerario turístico sin recibir penalización en los casos previstos en la cláusula 3.4.2.

Se entenderá como incumplimiento del presente contrato la no asistencia del cliente sin la debida justificación. En este caso, el cliente pierde el derecho a recibir cualquier tipo de devolución y se obliga a reembolsar a Karfa Tours el importe total del tour contratado.

### **Derecho de desistimiento del cliente durante el itinerario:**

El cliente tiene derecho a desistir del itinerario ya iniciado **sin reclamar la devolución del importe pagado.**

Para cancelar una reserva debe rellenar el siguiente formulario y enviarlo a [adm@karfatours.es](mailto:adm@karfatours.es).

#### **9. Derecho de cancelación de Karfa Tours antes del inicio del itinerario contratado:**

Karfa Tours podrá cancelar la ejecución de un itinerario de forma anticipada por causas fortuitas o de fuerza mayor, causas externas y ajenas a su voluntad que impidan la ejecución segura del itinerario contratado, poniéndose en contacto por escrito con el cliente con la debida urgencia. El cliente tendrá derecho a aceptar o rechazar la alternativa propuesta por Karfa Tours. En este último caso, Karfa Tours se compromete a reembolsar el importe de la reserva.

#### **10. Derecho de cancelación de Karfa Tours durante el itinerario contratado:**

Por caso fortuito, fuerza mayor o causas distintas a las mencionadas en la cláusula 6.7, Karfa Tours, con la prioridad de preservar la protección del cliente y su equipo de profesionales, se reserva el derecho de informar la no continuidad de la realización de la ruta contratada, y se propone una ruta alternativa al cliente. En caso de no aceptación por parte del cliente, Karfa Tours se compromete a reembolsar el porcentaje del valor de la parte del recorrido no realizado.

#### **11. Reclamación y resolución de litigios en línea**

Cualquier reclamación que el USUARIO considere oportuna será atendida a la mayor brevedad posible, pudiéndose realizar en las siguientes direcciones de contacto:

- Teléfono: +34695874689
- E-mail: [adm@karfatours.es](mailto:adm@karfatours.es)

#### **Resolución de litigios en línea (Online Dispute Resolution)**

Conforme al Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013, la Comisión Europea facilita una plataforma de acceso gratuito para la resolución de conflictos online entre el USUARIO y el PRESTADOR, sin necesidad de recurrir a los tribunales de justicia, mediante la intervención de un tercero, llamado Organismo de resolución de litigios, que actúa de intermediario entre ambos. Este organismo es neutral y dialogará con ambas partes para lograr un acuerdo, pudiendo finalmente sugerir y/o imponer una solución al conflicto.

Enlace a la plataforma ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

#### **12. Derechos y obligaciones de ambas partes durante la realización del guión:**

Karfa Tours responderá de los daños y perjuicios sufridos por el cliente como consecuencia del incumplimiento o mala ejecución del contrato. Esta responsabilidad no será válida cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

Cuando los daños observados en la ejecución del contrato sean imputables al cliente.

Cuando los daños observados en la ejecución del contrato sean imputables a terceros ajenos a la prestación del servicio y tengan carácter imprevisible e insuperable.

Cuando los daños observados en la ejecución del contrato sean imputables a causas fortuitas, fuerza mayor, causas anormales e imprevisibles de consecuencias inevitables, a pesar de la ejecución de los servicios con la debida diligencia.

Cuando los daños producidos sean por causa suficiente, entendiéndose en los casos en que, a pesar de actuar con la debida previsión y diligencia, los servicios ofrecidos no puedan prestarse por causa que no les sea imputable.

#### **13. Límites de la indemnización por daños y perjuicios de toda naturaleza:**

El límite de indemnización por daños y perjuicios resultantes del incumplimiento o mala ejecución del itinerario contratado será ejecutado por la empresa de turismo del país de destino, quedando Karfa Tours exenta de

cualquier imputación.

En ningún caso Karfa Tours se hará cargo de los gastos de alojamiento, alimentación, transporte y otros gastos derivados de retrasos en la salida a cargo del cliente.

En caso de accidentes con el vehículo durante el trayecto, el cliente deberá presentar la respectiva reclamación ante la entidad de transporte del país de destino para salvaguardar, en su caso, la eventual indemnización del seguro que haya contratado previamente, siendo asesorado gratuitamente en sus esfuerzos por Karfa Tours.

Karfa Tours no se responsabiliza por circunstancias derivadas de caso fortuito y fuerza mayor tales como muerte, lesiones corporales, enfermedad, daño emocional, demoras, pérdida de bienes que afecten al cliente, tales como: accidentes de tránsito, eventos de fuerzas naturales, catástrofes, guerras, ataques terroristas, disturbios civiles, disturbios políticos, disturbios y acciones gubernamentales en cualquier forma y lugar.

#### **14. Seguro de Asistencia en Viaje y Robo:**

Nuestros itinerarios no incluyen este servicio. Karfa Tours recomienda al cliente contratar un Seguro de Asistencia en Viaje y Robo que incluya una amplia cobertura por cancelaciones, pérdida de equipaje o cualquier otra pérdida personal, daños, accidentes o cualquier inconveniente que pueda ocurrir durante el viaje.

#### **15. Disociación y suspensión o rescisión del contrato**

Si cualquiera de estos términos y condiciones se considerara ilegal, nula o por cualquier razón inaplicable, esta condición se considerará separable y no afectará la validez y aplicabilidad de ninguna de las condiciones restantes.

El PRESTADOR podrá, sin previo aviso, suspender o terminar el acceso del USUARIO a sus servicios, en su totalidad o en parte, por cualquier razón válida, incluyendo, sin limitaciones, cuando el USUARIO no cumpla o siga cualquiera de las obligaciones establecidas en este documento o cualquier disposición legal, licencia, reglamento, directiva, código de prácticas o políticas de uso aplicables.

Cuando el PRESTADOR ejerza cualquiera de sus derechos o facultades bajo esta Cláusula, tal ejercicio no perjudicará ni afectará el ejercicio de cualquier otro derecho, facultad o recurso que pueda estar a disposición del PRESTADOR.

#### **16. Ley aplicable y jurisdicción**

Estas condiciones se regirán o interpretarán conforme a la legislación española en aquello que no esté expresamente establecido. El PRESTADOR y el USUARIO acuerdan someter a los juzgados y tribunales del domicilio del USUARIO (para el caso de particulares) cualquier controversia que pudiera suscitarse de la prestación de los productos o servicios objeto de estas Condiciones.

En caso de que el USUARIO tenga su domicilio fuera de España, el PRESTADOR y el USUARIO renuncian expresamente a cualquier otro foro, sometiéndose al Organismo de resolución de litigios que actuará de intermediario entre ambos conforme el Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013, sin necesidad de recurrir a los tribunales de justicia. Para más información consulte la cláusula "11. RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA" de estas condiciones.