

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y RECLAMACIONES

El importe que usted ha pagado será devuelto íntegramente si se reúnen algunas de estas condiciones.

- Anulación por parte del cliente en reservas de menos de 15 personas y notificando hasta 48 horas antes de la actividad.

-Anulación de reserva de grupo de más de 15 personas hasta 14 días antes de la actividad.

Puede informar de la anulación de su reserva enviando un mensaje a

kayak@educare-aventura.com indicando número de reserva y nombre.

- Anulación por parte de la empresa por condiciones climatológicas adversas o razones justificadas indicadas por la empresa momentos antes de la actividad.

- Por enfermedad o problemas que haya tenido el cliente y que pueda justificarlo

- Por anulación antes del inicio de la actividad por parte del monitor o técnico si valora que las condiciones no son adecuadas para hacer la actividad con seguridad.

El reintegro de su importe será mediante el mismo medio por el que se realizó el pago y en un periodo inferior a 14 días.

-Condiciones de cancelación de actividad con penalización

Para grupos de más de 15 personas

-Si la cancelación se notifica entre 14 y 5 días antes de la actividad, la penalización será del 50% del total pagado.

-Si la cancelación se notifica entre 5 días y 48 horas antes de la actividad, la penalización será del 80% de lo pagado.

-Si la cancelación se notifica con menos de 48 horas antes de la actividad la penalización será del 100% del total pagado.

RECLAMACIONES

Para presentar reclamaciones, el Cliente podrá dirigirse a Educare-Aventura a través del número +34 600 620 054 en el plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho que motive su reclamación. Asimismo, el Cliente podrá contactar con Educare-Aventura completando el formulario habilitado al efecto en el sitio web <https://educare-aventura.com/contactar.php>, o escribiendo a la dirección de correo electrónico: kayak@educare-aventura.com.

El Cliente podrá solicitar un documento acreditativo de la presentación y contenido de su incidencia o reclamación, así como un número de referencia. Formulada una reclamación por el Cliente, si la misma no hubiera sido resuelta en un plazo de un mes o, si resuelta, no lo hubiera sido satisfactoriamente, el Cliente podrá dirigir su reclamación a los organismos de consumo pertinentes.

Cuando el Cliente sea una persona física y así lo estime conveniente, podrá dirigirse a la Plataforma Europea de Resolución de Conflictos en línea accediendo a través de la siguiente URL <https://ec.europa.eu/consumers/odr>