

POLÍTICA DE CANCELACIONES Y REEMBOLSOS

1. Objeto

La presente Política de Cancelaciones y Reembolsos regula las condiciones aplicables a las reservas realizadas a través de la plataforma Sagrada.Travel.

Sagrada.Travel actúa exclusivamente como plataforma de intermediación entre los usuarios y los organizadores independientes de excursiones y actividades turísticas.

La prestación de la excursión corresponde al organizador de la actividad, quien será el responsable de su correcta ejecución.

2. Funcionamiento de la reserva

Al realizar una reserva a través de Sagrada.Travel, el usuario únicamente abona la cantidad indicada como prepago o reserva, correspondiente al servicio de intermediación, promoción y gestión de la reserva prestado por la plataforma.

El importe restante del precio de la excursión será abonado directamente por el usuario al organizador o guía responsable de la actividad, en las condiciones indicadas en la ficha de cada excursión.

Sagrada.Travel no recibe, administra ni custodia el importe restante del precio de la excursión.

3. Cancelación por parte del usuario

El usuario podrá solicitar la cancelación de su reserva contactando con Sagrada.Travel a través de los canales de contacto habilitados en la plataforma.

Las condiciones de devolución del importe abonado como prepago dependerán de las condiciones específicas indicadas para cada excursión en el momento de la reserva.

Cuando proceda el reembolso, este se realizará utilizando el mismo medio de pago empleado por el usuario, salvo acuerdo distinto entre las partes.

4. Cancelación por parte del organizador

Cuando una excursión sea cancelada por decisión del organizador, por causas meteorológicas, falta de participantes, motivos de seguridad, fuerza mayor o cualquier otra circunstancia que impida la correcta realización de la actividad, el usuario tendrá derecho al reembolso del prepago abonado a través de Sagrada.Travel, salvo que acepte una fecha alternativa propuesta por el organizador.

5. Servicios prestados por terceros

Cada organizador es responsable de las condiciones particulares de prestación de sus excursiones, incluyendo horarios, itinerarios, requisitos de participación, normas de seguridad y ejecución del servicio.

Las incidencias relacionadas con el desarrollo de la excursión deberán comunicarse inicialmente al organizador responsable de la actividad.

Sagrada.Travel colaborará, cuando sea posible, para facilitar la comunicación entre las partes, sin asumir la condición de organizador de la actividad.

6. Reembolsos

Los reembolsos que correspondan conforme a la presente política se tramitarán en un plazo razonable desde la confirmación de la cancelación y utilizando, con carácter general, el mismo medio de pago empleado durante la reserva.

El reembolso comprenderá exclusivamente las cantidades efectivamente abonadas a Sagrada.Travel.

Las cantidades abonadas directamente al organizador o guía estarán sujetas a las condiciones establecidas por dicho prestador del servicio.

7. Fuerza mayor

Ni Sagrada.Travel ni los organizadores serán responsables por la imposibilidad de prestar los servicios cuando dicha imposibilidad sea consecuencia de acontecimientos imprevisibles o inevitables, tales como fenómenos meteorológicos extremos, desastres naturales, restricciones administrativas, conflictos, huelgas, emergencias sanitarias u otras circunstancias de fuerza mayor.

En estos casos, las partes procurarán acordar una nueva fecha para la realización de la actividad o, cuando resulte procedente, el correspondiente reembolso.

8. Contacto

Para cualquier solicitud relacionada con cancelaciones o reembolsos, el usuario podrá ponerse en contacto con Sagrada.Travel a través del correo electrónico indicado en el sitio web.

Cada solicitud será analizada de forma individual conforme a las condiciones aplicables a la reserva correspondiente.

ПЕРЕВОД:

ПОЛИТИКА ОТМЕНЫ И ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

1. Предмет

Настоящая Политика отмены и возврата денежных средств регулирует условия, применимые к бронированиям, осуществляемым через платформу Sagrada.Travel.

Sagrada.Travel выступает исключительно в качестве платформы-посредника между пользователями и независимыми организаторами экскурсий и туристических мероприятий.

Непосредственное оказание экскурсионной услуги осуществляется организатором соответствующей экскурсии, который несет ответственность за ее надлежащее проведение.

2. Порядок бронирования

При бронировании экскурсии через Sagrada.Travel пользователь оплачивает только сумму, указанную в качестве предоплаты (бронирования). Эта сумма является оплатой услуг платформы по посредничеству, продвижению экскурсии и организации бронирования.

Оставшаяся стоимость экскурсии оплачивается пользователем непосредственно организатору или гиду перед началом экскурсии на условиях, указанных в описании конкретной экскурсии.

Sagrada.Travel не получает, не хранит и не распоряжается оставшейся стоимостью экскурсии.

3. Отмена бронирования пользователем

Пользователь вправе запросить отмену бронирования, связавшись с Sagrada.Travel через предусмотренные на сайте способы связи.

Условия возврата суммы, оплаченной в качестве предоплаты, определяются условиями, указанными для каждой конкретной экскурсии в момент бронирования.

Если возврат предусмотрен, он осуществляется тем же способом оплаты, который использовал пользователь, если стороны не договорились об ином.

4. Отмена экскурсии организатором

Если экскурсия отменяется по решению организатора, вследствие неблагоприятных погодных условий, недостаточного количества участников, по причинам безопасности, вследствие форс-мажорных обстоятельств или по иным причинам, препятствующим проведению экскурсии, пользователь имеет право на возврат внесенной предоплаты, если только он не согласится перенести экскурсию на другую предложенную дату.

5. Услуги, оказываемые третьими лицами

Каждый организатор самостоятельно несет ответственность за условия проведения своих экскурсий, включая расписание, маршрут, требования к участникам, меры безопасности и качество оказываемых услуг.

Все вопросы и претензии, связанные непосредственно с проведением экскурсии, должны в первую очередь направляться организатору соответствующей экскурсии.

Со своей стороны Sagrada.Travel, по возможности, оказывает содействие в коммуникации между пользователем и организатором, однако не является исполнителем экскурсионной услуги.

6. Возврат денежных средств

Возврат денежных средств, предусмотренный настоящей Политикой, осуществляется в разумный срок после подтверждения отмены бронирования и, как правило, тем же способом оплаты, которым была произведена предоплата.

Возврат распространяется исключительно на суммы, фактически полученные Sagrada.Travel.

Любые денежные средства, оплаченные пользователем непосредственно организатору или гиду, регулируются условиями соответствующего организатора и не относятся к ответственности Sagrada.Travel.

7. Форс-мажор

Ни Sagrada.Travel, ни организаторы экскурсий не несут ответственности за невозможность исполнения своих обязательств, если такая невозможность вызвана обстоятельствами непреодолимой силы, включая, помимо прочего, экстремальные погодные условия, стихийные бедствия, ограничения со стороны государственных органов, забастовки, чрезвычайные ситуации, эпидемии и иные непредвиденные обстоятельства.

В подобных случаях стороны будут стремиться согласовать перенос экскурсии на другую дату либо, если это предусмотрено условиями бронирования, произвести соответствующий возврат денежных средств.

8. Контактная информация

По всем вопросам, связанным с отменой бронирования или возвратом денежных средств, пользователь может обратиться в Sagrada.Travel по контактными данным, указанным на сайте.

Каждое обращение рассматривается индивидуально с учетом условий конкретного бронирования.