

CONDICIONES GENERALES Y NORMATIVA DE LAS ACTIVIDADES - OXIGENA VIAJES AGENCIA S. L.

1. DISPOSICIONES GENERALES

Las presentes Condiciones Generales y la Normativa de las actividades establecen los términos que rigen la participación en los viajes organizados por Oxigena Viajes Agencia S.L. Es fundamental que tanto los participantes como el centro educativo o entidad contratante lean detenidamente toda la información contenida en este documento antes de realizar la inscripción.

Al completar la inscripción a través de nuestra página web y efectuar el pago correspondiente, tanto el participante como el centro o entidad contratante declaran haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad estas Condiciones Generales y cada una de las Normas, comprometiéndose a cumplirlas y asumiendo la responsabilidad de que los datos proporcionados son verídicos.

2. PROGRAMA DEL VIAJE

El Programa es el documento informativo que describe detalladamente el objeto del viaje contratado. Toda la información contenida en el Programa es vinculante para Oxigena Viajes Agencia S.L., salvo que se comunique claramente a los participantes cualquier modificación en las circunstancias señaladas a continuación.

2.1. MODIFICACIONES

Oxigena Viajes Agencia S.L. se reserva el derecho de modificar el programa e itinerario del viaje, así como las modalidades de ejecución del mismo, e incluso suspender total o parcialmente si las circunstancias lo requieren. Todas las decisiones serán tomadas bajo el criterio de la entidad organizadora, los monitores, técnicos, guías de montaña o instructores.

En estos casos, no se procederá al reembolso de ningún importe abonado por el participante, dada la imprevisibilidad de estos factores.

3. PRECIO Y CONDICIONES DE PAGO

El valor total del viaje incluye todos los servicios y complementos especificados en el programa contratado, incluyendo el Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.).

3.1. CONDICIONES DE PAGO

Oxigena Viajes Agencia S.L. podrá solicitar un anticipo del importe total del viaje en el momento de la solicitud de los servicios. No obstante, en aquellos casos en los que los proveedores exijan el pago por adelantado, se requerirá el abono del 100 % del importe en el momento de la confirmación.

Cuando aplique, el importe restante deberá abonarse conforme al calendario de pagos previamente establecido, siempre respetando los plazos mínimos exigidos antes de la fecha de salida del viaje.

El incumplimiento de los plazos o condiciones de pago establecidos se considerará como una cancelación voluntaria por parte del cliente, aplicándose en consecuencia las condiciones de cancelación previstas.

Todos los reembolsos serán gestionados exclusivamente a través del correo electrónico oficial de Oxigena Viajes Agencia S.L. No se realizarán devoluciones por servicios no utilizados de forma voluntaria por los participantes.

Los pagos deberán efectuarse únicamente a través de nuestra página web oficial.

4. CANCELACIONES Y REEMBOLSOS

4.1. CANCELACIÓN POR PARTE DEL PARTICIPANTE

El participante podrá cancelar su participación en el viaje en cualquier momento antes del inicio del servicio contratado, mediante notificación

escrita a Oxigena Viajes Agencia S.L.. No obstante, se aplicarán las siguientes condiciones:

- La no presentación o el abandono del viaje no darán derecho a reembolso alguno.
- Las cancelaciones realizadas dentro de los 30 días previos al inicio del viaje no garantizarán reembolso.
- Las cancelaciones realizadas con más de 30 días de antelación estarán sujetas a:
 - Las tasas de cancelación aplicadas por los proveedores de servicios.
 - Las tasas de gestión estipuladas por Oxigena Viajes Agencia S.L..

4.2. CANCELACIÓN POR PARTE DE LA AGENCIA

Oxigena Viajes Agencia S.L. se reserva el derecho de cancelar el viaje por las siguientes causas justificadas, sin que ello implique compensación adicional al reembolso del importe abonado:

- Supuestos de fuerza mayor que impidan la ejecución del viaje o comprometan la seguridad del mismo.
- Cuando el número de participantes inscritos sea inferior al mínimo necesario para la viabilidad del viaje.
- Si el número de participantes excede la capacidad de los servicios contratados, la Agencia podrá:
 - Proponer una revisión del precio por participante.
 - Proceder a la cancelación del viaje, con el correspondiente reembolso.

4.3. REEMBOLSOS

El participante podrá solicitar el reembolso de las cantidades abonadas hasta 30 días naturales antes de la fecha de inicio del viaje, únicamente en los siguientes casos debidamente justificados:

- Fallecimiento de un familiar en primer grado de consanguinidad.
- Motivos médicos o de hospitalización del participante que impidan la realización normal de las actividades contratadas.

Para acogerse al derecho de reembolso, la documentación justificativa correspondiente deberá ser presentada a la agencia dentro del plazo indicado. Solicitudes fuera de este plazo no garantizarán el reembolso, quedando cada caso sujeto a evaluación individual por parte del equipo responsable.

Los reembolsos se efectuarán en un plazo máximo de 30 días naturales desde la fecha de finalización del viaje, y serán realizados por el mismo medio de pago utilizado en la inscripción.

Una vez iniciada la actividad, no se procederá al reembolso del importe correspondiente, incluso en caso de abandono.

5. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Las actividades están adecuadamente planificadas, especialmente en cuanto a la gestión de riesgos y adversidades. Cada participante se informará debidamente de la actividad a realizar, para tener la convicción de que es la que en realidad desea, es la adecuada a sus expectativas y características personales.

Es importante destacar que el desarrollo del grupo no se verá afectado por los retrasos de aquellos participantes que no respeten los horarios establecidos para las salidas, los desayunos, las comidas, las cenas, así como para la recogida y entrega del material.

6. SEGUROS

Todos los productos ofrecidos incluyen las siguientes pólizas:

- Seguro de responsabilidad civil.
- Seguro de accidentes.

7. RESPONSABILIDADES DEL PARTICIPANTE

7.1. HORARIOS Y PUNTUALIDAD

Es responsabilidad del participante cumplir rigurosamente los horarios establecidos para todas las actividades del programa. Oxigena Viajes Agencia S.L. no es responsable de problemas por retrasos y no tiene obligación de reprogramar o reembolsar.

7.2. USO MATERIAL E INSTALACIONES

El participante que por mal uso del material, instalaciones u objeto deteriore el mismo tendrá que cubrir los gastos que se desprendan de su reparación o de su compra. Asimismo, la pérdida o falta de entrega de material conllevará las mismas responsabilidades, pudiendo iniciarse acciones legales pertinentes en estos casos.

Cualquier modificación realizada por el participante en las instalaciones contratadas para la actividad será de exclusiva responsabilidad del usuario, quien deberá asumir los costos asociados.

7.3. EQUIPAJE, MATERIAL Y PERTENENCIAS PERSONALES

Oxigena Viajes Agencia S.L. no se hace responsable, en ningún caso, de la pérdida, deterioro o sustracción de objetos personales durante el desarrollo del viaje. Se recomienda encarecidamente a los participantes no portar objetos de valor y mantener sus pertenencias bajo supervisión en todo momento. En caso de pérdida o daño, los costos asociados correrán a cargo del participante.

El equipaje viaja por cuenta y riesgo del participante, con independencia del lugar que ocupe en el medio de transporte utilizado. La Agencia declina toda responsabilidad en caso de pérdida, daño o robo del mismo.

Ante cualquier incidencia relacionada con el equipaje, se aconseja al participante presentar reclamación inmediata a la compañía transportista

correspondiente, a fin de iniciar los trámites oportunos conforme a la normativa aplicable.

7.4 NECESIDADES ESPECIALES DEL VIAJERO

7.4.1. COMUNICACIÓN DE NECESIDADES

Cualquier participante que requiera asistencia específica o condiciones especiales para el correcto desarrollo del programa deberá notificarlo expresamente a Oxigena Viajes Agencia S.L. en el momento de la inscripción. La agencia será la encargada de valorar la viabilidad de las necesidades y de gestionar su aplicación con los proveedores correspondientes. Se informará a éste de los gastos que pudieran ocasionar la participación.

7.4.2. ALERGIAS, INTOLERANCIAS Y DIETAS ESPECIALES

Los participantes que presenten alergias, intolerancias alimentarias o necesidades de dieta especial en relación con las comidas contratadas, deberán informar a la agencia en el momento de la inscripción.

Oxigena Viajes Agencia S.L. realizará las gestiones necesarias con los proveedores de servicios y comunicará al participante, a la mayor brevedad posible, la confirmación o imposibilidad de adaptación del menú, así como los posibles suplementos económicos que pudieran derivarse de la adaptación.

En caso de que no sea posible satisfacer estas necesidades, será responsabilidad del participante decidir si acepta el menú estándar o asume los costes adicionales correspondientes.

7.4.3. CONDICIONES MÉDICAS GRAVES

En situaciones de alergias severas o patologías médicas diagnosticadas como graves, que requieran de una actuación urgente y específica, Oxigena Viajes Agencia S.L. no garantiza la disponibilidad de personal sanitario en el lugar de realización de la actividad. No obstante, se compromete a gestionar con la mayor diligencia posible la intervención de profesionales sanitarios cuando sea necesario, sin asumir responsabilidad directa sobre la prestación del tratamiento médico requerido.

7.5. DOCUMENTACIÓN

Todos los participantes deben contar con la documentación personal válida, conforme a las exigencias legales de los países visitados. La obtención de visados y otros documentos es responsabilidad del participante, estando Oxigena Viajes Agencia S.L. exenta de responsabilidad por cuestiones o costos derivados de la falta de documentación.

8. VIAJES ESCOLARES

Es responsabilidad de los centros educativos o entidad contratante asegurarse de contar con la autorización previa de los padres, madres o tutores legales para la participación de menores en los viajes organizados. Asimismo, deberán verificar cuidadosamente el listado de participantes. La Agencia no se hace responsable de la falta de las autorizaciones ni de posibles errores en la identificación o nombres de los participantes.

9. FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD DE LOS MONITORES

Los monitores asignados a cada viaje tienen como función principal acompañar, coordinar y orientar al grupo de participantes en las actividades programadas. Su labor es de carácter organizativo y de apoyo, no sustituyendo en ningún caso la responsabilidad de vigilancia, disciplina y custodia que corresponde al profesorado o responsables del centro educativo.

La agencia no asumirá responsabilidades derivadas de incumplimientos de normas de conducta por parte de los alumnos o de situaciones ajenas a la correcta ejecución de los servicios contratados.

MODALIDADES DE MONITORES DURANTE LA ESTANCIA:

9.1. MONITOR RECEPTIVO

- Recibe al grupo e indica la información básica sobre alojamiento, actividades y normas.
- No acompaña al grupo, pero está a disposición para resolver dudas o incidencias que puedan surgir.

9.2. MONITOR ACTIVIDADES

- Acompaña al grupo únicamente durante las actividades programadas.
- Su función es coordinar las actividades.

9.3. MONITOR 24 HORAS

- Acompaña al grupo durante toda la estancia, asegurando la supervisión y coordinación en todo momento.
- Puede pernoctar en el mismo hotel o en un alojamiento cercano, pero permanece siempre disponible para atender cualquier incidencia.

Además de las modalidades descritas (monitor receptivo, monitor de actividades y monitor 24 horas), podrán ofrecerse otros perfiles como guías especializados o monitores dinamizadores, cuya función se ajustará a las características del programa contratado.

Cada tipo de monitor o guía contará con un importe específico, que será incluido en la propuesta económica correspondiente.

10. SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, COMIDAS Y ACTIVIDADES

10.1. ALOJAMIENTO

Como norma general, los alojamientos se realizarán en habitaciones múltiples con baño privado, salvo que se indique expresamente lo contrario. Los adultos acompañantes podrán alojarse en habitaciones dobles o múltiples, según disponibilidad, y con el suplemento correspondiente.

10.2. SELECCIÓN DE ACTIVIDADES Y COMIDAS

Para la selección de la modalidad deseada en actividades o comidas, es importante señalar que debe existir un número mínimo de participantes. La agencia se reserva el derecho de modificar o cancelar las actividades en caso de no alcanzar este número mínimo.

11. GARANTÍAS Y DEPÓSITOS

Determinados proveedores de servicios pueden solicitar al participante, antes de la prestación del servicio y en destino, que aporte una garantía en previsión del posible consumo de extras o posibles daños. Esto puede incluir un depósito de garantía o fianza solicitada para ciertos servicios.

12. CONDUCTA

Cualquier persona que agreda físicamente o verbalmente a otro o exhiba actitudes que atenten contra la libertad personal del otro individuo quedará expulsado automáticamente de la actividad y deberá correr con sus gastos de desplazamiento hasta el lugar de origen. En caso de agresión física se avisará a la autoridad competente. Quedando abierta la posibilidad por nuestra parte de establecer acciones legales contra la persona.

Se podrá expulsar de la actividad a cualquier persona que altere el desarrollo de la actividad.

Queda prohibida la tenencia y consumo de estupefacientes, lo que conllevará el aviso a las autoridades competentes, y la expulsión inmediata.

13. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Las sugerencias y reclamaciones deben presentarse mediante correo electrónico formal a Oxigena Viajes Agencia S.L..

14. CONSENTIMIENTO FOTOGRÁFICO

El participante consiente el uso de imágenes tomadas durante las actividades para fines de divulgación y promoción de Oxigena Viajes Agencia S.L..

15. PROTECCIÓN DE DATOS

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que trataremos sus datos personales con la finalidad de realizar la gestión administrativa, contable y fiscal derivada de nuestra relación comercial, así como enviarle comunicaciones comerciales sobre nuestros servicios y actividades. Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial o durante el tiempo necesario para cumplir con las obligaciones legales. Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal y los trataremos en base a su consentimiento. Asimismo, le informamos de la posibilidad de ejercer los siguientes derechos sobre sus datos personales: derecho de acceso, rectificación, supresión u olvido, limitación, oposición, portabilidad y a retirar el consentimiento prestado. Para ello podrá enviar un email a: oxigena@oxigenaviajes.com o dirigir un escrito a Calle Periodista Nicolás Ortega Pagán, nº2 Ent. A, 30003, Murcia. Además, el interesado puede dirigirse a la Autoridad de Control en materia de Protección de Datos competente para obtener información adicional o presentar una reclamación.

De conformidad en lo previsto en el artículo 5 de la Ley 15/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, los datos personales recogidos en esta solicitud serán incorporados y tratados en el sistema informático de Oxigena Viajes Agencia S.L., y podrán ser utilizados únicamente a efectos de difusión de las actividades organizadas por Oxigena Viajes Agencia S.L., pudiendo ejercerse ante el mismo los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

NOTAS ACLARATORIAS DOSSIER NIEVE 2025/2026:

*1 - CLASES: Para la selección de la modalidad deseada en actividad esquí o snowboard, es importante señalar que debe existir un número mínimo de participantes.

*2 - GUÍA DEL GRUPO DESDE LLEGADA Y DINAMIZADOR POR LAS TARDES: A este tipo de monitor se le aplica un coste adicional por alumno. En caso contrario, el grupo contará únicamente con un monitor de recepción.

*3 – GUARDA ESQUÍS EN PISTAS: Los guarda esquís cuentan con un número limitado de unidades, por lo que su disponibilidad depende del momento de la solicitud. Cuanto antes se confirme la reserva del viaje, mayor será la probabilidad de asegurar su disponibilidad.

*4 – ACTIVIDADES POR LAS TARDES: Las actividades programadas para las tardes pueden conllevar un coste adicional al precio base del programa.

*5 – SESIÓN FOTOGRÁFICA PROFESIONAL EN PISTAS: La sesión fotográfica no está incluida en el programa base y conlleva un coste adicional. En caso de condiciones meteorológicas adversas, no podrá realizarse en las pistas de esquí y se reubicará, siempre que sea posible, en una zona alternativa adecuada.