

## **POLÍTICA GENERAL DE CANCELACIÓN Y RESERVA** **(01-06-2020. Adaptada a la nueva situación por COVID-19)**

En cumplimiento de los artículos 22 y 23 de la Ley 17/2009 del 23 de noviembre sobre el Libre acceso a las Actividades de Servicios y su ejercicio, le comunicamos que usted puede proceder a la **ANULACIÓN DE SU RESERVA**. En dicho caso, se aplicarían las siguientes penalizaciones:

### **POLÍTICA DE CANCELACIÓN GENERAL ACTIVIDADES DE BUCEO**

**(La reserva de actividades se constituye con el 50% del importe total de los servicios contratados, incluyendo alquiler de material, seguros de buceo y otros)**

- Anulación con **más de 10 días** de antelación: **10% de penalización** de la reserva.
- Anulación **con menos de 10 días y más de 5**: **15% de penalización** de la reserva.
- Anulación con **menos de 5 días y más de 2**: **30% de penalización** de la reserva.
- Anulación con **menos de 2 días de antelación** antes del inicio **45% de penalización** del importe de la reserva.
  
- Anulación **dentro de las 24h anteriores** al inicio de la actividad, o no se presenta, o se presenta tarde en el punto de encuentro, **supondrá la pérdida del 100% de la reserva**, siendo necesario para realizar la actividad el pago completo pendiente de la reserva y no correspondiendo devolución alguna por las plazas de los no presentes.
  
- **DISOLUCIÓN DE GRUPO**: Si, a consecuencia de la anulación de la/s plaza/s se pasara a un número de participantes inferior al grupo mínimo necesario para la realización de la actividad confirmada para ellos mismos u otros participantes, se deberá pagar por el total del coste de la plaza cancelada para evitar la disolución.
  
- **GRUPO ANUNCIADO COMO COMPLETO**: Si la cancelación se avisara dentro de las 24h anteriores a la actividad de un grupo anunciado como completo, se penalizará con el 100% del coste de las plazas canceladas.

El cliente y todo su grupo, deberán estar en el punto de encuentro a la hora indicada. Esta hora es la hora de comienzo de la actividad, por lo que, de no estar a esa hora, el coordinador abandonará el punto con el resto de participantes y el cliente perderá cualquier derecho a realizar la actividad, cambio o reembolso.

**NOTA IMPORTANTE**: Cualquier ventaja aplicada en el precio, podrá ser revisada/eliminada al variar a la baja el número final de participantes, aplicándose el precio sin descuento que corresponda al número efectivo de participantes finales más la penalización o manteniéndose el pago completo de las plazas canceladas, lo que menos perjudicial sea.

**PARA EMPRESAS, COLEGIOS, AGENCIAS Y GRUPOS**: Prevalecerá lo pactado en contrato/presupuesto o, en su defecto, la política general de Cancelación para grupos. En cancelaciones o no presentaciones parciales, se cobrará y facturará por todas las plazas fijadas y comprometidas en confirmación final. En cancelaciones completas o totales, será la norma general de cancelación para este tipo singular de reservas, y con motivo del importante daño que ocasiona la cancelación completa (tanto para nosotros como para servicios de terceros), el penalizar dichas cancelaciones con la pérdida completa de cualquier cantidad entregada

a cuenta en concepto de reserva. Entendiendo que todas las cancelaciones son justificadas, pero no pudiendo asumir **OCEAN ADDICTS** económicamente el perjuicio ocasionado, se intentará valorar cada caso de forma particular y ofrecer opciones adicionales a la pérdida completa de la misma, si esto fuera posible.

**La actividad de buceo, depende estrechamente de las condiciones de viento y mar** en su desarrollo. La previsión de dichas condiciones, suele conocerse con pocos días y a veces horas de antelación, en cuyo caso **OCEAN ADDICTS se reserva el derecho a cancelar las actividades por este motivo**, si a su criterio no pueden **garantizarse los niveles de seguridad y calidad suficientes**. En este supuesto, **el cliente tendrá derecho al reembolso del total de lo abonado** o proponer una **nueva fecha dentro de los seis meses** posteriores a la fecha inicialmente pactada. En caso de ocurrir este supuesto, agotado el plazo de seis meses sin que exista nueva propuesta de fecha por parte del cliente, se perderán las cantidades abonadas en concepto de reserva.

### **IMPORTANTE - CASO PARTICULAR CURSOS DE BUCEO**

**OCEAN ADDICTS**, ostenta la calificación de **Centro Oficial PADI 5 Estrellas** y todas sus actividades están sujetas a los **estándares y operativa** de esta organización. La contratación de un curso de buceo significa la **asociación de un código personal e intransferible a nombre del alumno, que no tiene caducidad**. De esta forma, la contratación de un curso y la acción de canjear este código por parte del alumno para tener acceso a su contenido ONLINE, implica que la cancelación total o parcial del entrenamiento práctico en las fechas inicialmente pactadas, no conllevan en **ningún caso una devolución de su importe**. Esta circunstancia es debida a que **el curso no tiene caducidad y puede continuarse en cualquier otra fecha, no sólo en OCEAN ADDICTS, sino en cualquier otro Centro de Buceo PADI del mundo**, dado el carácter internacional de PADI y de toda su oferta de Cursos y Especialidades de Buceo. Sin embargo, es necesario observar los siguientes aspectos:

- Si el entrenamiento práctico se interrumpió, tras el inicio de alguna de sus sesiones y el tiempo transcurrido para retomar su realización **supera los seis meses de tiempo**, el alumno deberá asistir a **una sesión de refresco** de las sesiones completadas para poder continuar y deberá **asumir el coste correspondiente a esta sesión** de refresco.
- Si no se realizó ninguna sesión del entrenamiento práctico, el curso se podrá retomar en cualquier momento, demostrando un conocimiento suficiente de los conceptos teóricos.
- Si el curso se retomara con un **Centro de Buceo PADI diferente a Ocean Addicts** (remisión), el expediente ONLINE será accesible por el nuevo centro para continuar con la formación y la certificación del alumno pero **Ocean Addicts no tendrá ninguna responsabilidad económica, ni deber alguno de compensación** respecto de los costes que ese otro centro desee aplicar por esta circunstancia.

### **IMPORTANTE – DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR ANTES DE LA ACTIVIDAD**

De acuerdo con el **PROTOCOLO DE SEGURIDAD “Medidas de Prevención Frente al COVID-19”**, remitido al cliente en la contratación de los servicios y de acuerdo con el **REAL DECRETO 550/2020, de 2 de junio**, por el que se determinan las condiciones de seguridad de las actividades de buceo, es imprescindible atender los requerimientos de documentación que se envían al cliente a través del enlace <https://bit.ly/DocumentacionCOVID19> con al menos **24h de antelación** a la fecha de la actividad.

Dado que estos documentos están relacionados con la responsabilidad, la seguridad y la situación médica de los buceadores, que en algunos casos podrían presentar alguna contraindicación para bucear, la **OMISIÓN o ENVÍO INCOMPLETO** de esta documentación significará la **IMPOSIBILIDAD** de realizar la actividad y la **PÉRDIDA** de las cantidades entregadas en concepto de **RESERVA**.

## **(01-06-2020. Adaptación a la nueva situación por COVID-19)**

De acuerdo con las medidas de higiene y prevención recogidas en la **Orden SND/399/2020, de 9 de mayo**, en las **"Medidas para empresas de Turismo Activo y Ecoturismo"** y **"Manual de Prevención y Buenas Prácticas"** frente al COVID-19, te informamos a continuación de la Política de Cancelaciones que regirá en cada caso concreto:

**Caso 1.** Síntomas de la enfermedad **entre la fecha de reserva y 48h antes** de la actividad

**Caso 2.** Síntomas de la enfermedad **dentro de las 48h anteriores** a la actividad

En los casos 1 y 2 es imprescindible contactar con Ocean Addicts, en el momento que se tenga noticia de esta circunstancia, a través de **whatsapp en el número 638 48 10 35**

**Caso 3.** El usuario presenta **síntomas el día de la actividad**

En el caso 3, los síntomas pueden ser identificados de forma visible al acudir al Centro de Buceo o punto de encuentro, o por medio del **control de temperatura** que el personal de Ocean Addicts realizará a todos los buceadores antes de cada actividad (**superior a 37,5º**).

EN TODOS LOS CASOS, ANTES DE LA DEVOLUCIÓN DE LA RESERVA, SI PROCEDE, SERÁ NECESARIO **PRESENTAR JUSTIFICANTE OFICIAL DE HABER CONTRAÍDO LA ENFERMEDAD**, DENTRO DE LOS **15 DÍAS SIGUIENTES** A LA FECHA DE CANCELACIÓN.

Las devoluciones tendrán diferente tratamiento en función de la actividad de que se trate:

### **CURSOS Y ESPECIALIDADES:**

- **Caso 1, 2 y 3:** Puesto que los cursos conllevan la asignación de un **código personal e intransferible con validez internacional y sin caducidad**, registrado a nombre del alumno, **NO se devolverá el importe de la reserva**, y el alumno podrá retomar el curso cuando desee, en Ocean Addicts o en cualquier otro Centro PADI del mundo.

### **INMERSIONES DE BUZOS TITULADOS y BAUTIZOS DE BUCEO:**

- **Casos 1 y 2:**
  - o Enfermedad por COVID-19 justificada dentro de los 15 días siguientes a la fecha de cancelación: **devolución del importe de la reserva de la persona afectada.**
  - o Enfermedad por COVID-19 no justificada o comunicada con más de 15 días desde la fecha de cancelación: El importe de la reserva NO será reembolsable
  - o Puesto que la reserva constituye el 50% de la actividad, se devolverá en todos los casos el importe pagado o entregado a cuenta que exceda de esa cantidad.
- **Caso 3:**
  - o En este supuesto, el usuario no podrá ser incluido en la actividad contratada y se pondrá en marcha el **"Protocolo de Actuación en Caso de Contagio"**
  - o En caso de justificarse la enfermedad dentro de los 15 días siguientes a la fecha de cancelación, **se devolverá el importe de la reserva de la persona afectada**, a excepción de la cantidad correspondiente al seguro obligatorio, si fue contratado.
  - o En caso de no confirmarse la enfermedad en los 15 días siguientes a la fecha de cancelación, el **usuario dispondrá de un VALE sin caducidad**, de igual importe que la reserva realizada, para retomar la actividad cuando desee.