



Políticas de Cancelación Volta Montana S.L.

Seguro de viaje y cancelación

Recomendación de Contratación de Seguro

En Volta Montana, recomendamos encarecidamente la contratación de un **seguro de viaje y cancelación** para todas las escapadas y viajes, ya que puede ofrecer cobertura en caso de imprevistos.

Viajes Fuera de la Unión Europea

Para viajes fuera de la Unión Europea, es altamente recomendable contar con un seguro de viaje que incluya **asistencia médica, accidentes y repatriación**. Algunos países pueden exigir un seguro específico para la entrada. En ese caso, se informará al viajero en el momento de la contratación del viaje.

Viajes Dentro de la Unión Europea

Para viajes dentro de la Unión Europea, se recomienda que el viajero disponga de la **Tarjeta Sanitaria Europea (TSE)**. En caso de no poder obtenerla, sugerimos contratar un seguro de viaje que cubra la asistencia sanitaria durante el viaje.

Cuándo Contratar el Seguro

Recomendamos contratar el seguro **únicamente una vez que la salida del viaje esté garantizada**. Si el seguro se adquiere antes y el viaje no se lleva a cabo, **Volta Montana no se hará responsable de la compra ni de posibles reclamaciones** derivadas de la misma.

Volta Montana Rutas de Cultura y Natura: Empresa de Turismo Activo inscrita en el RITGA Número TA-PO-000108 | Agencia de Viajes licencia XG-736 | Guías Oficiales del Parque Nacional de las Islas Atlánticas de Galicia - Guías Oficiales de Turismo de Galicia - Guías de montaña y de actividades en la naturaleza.



Cobertura del Seguro

Las coberturas aplicables serán las especificadas en la póliza contratada. **Volta Montana no interviene en la contratación ni en la gestión de seguros, ni asume ninguna responsabilidad sobre su cobertura o condiciones.**

Es responsabilidad del viajero revisar las coberturas y exclusiones del seguro contratado, asegurándose de que cubre sus necesidades específicas.

Gestión de Reclamaciones

Cualquier gestión o reclamación relacionada con el seguro deberá tramitarse directamente con la aseguradora correspondiente. Volta Montana no intermediará en el proceso de reclamación ni asumirá responsabilidades derivadas de la póliza contratada por el viajero.

Limitaciones y Exclusiones

El viajero es responsable de leer y comprender las condiciones del seguro contratado, incluyendo las posibles exclusiones de cobertura.

Volta Montana **no será responsable** de la falta de cobertura derivada de errores en la contratación, exclusiones específicas de la póliza o cualquier circunstancia ajena a la agencia.

Condiciones de Cancelación de Volta Montana

En caso de cancelación de un viaje, se aplicarán nuestras **condiciones generales de cancelación**, de acuerdo con el **Real Decreto Legislativo 1/2007**. Estas condiciones estarán disponibles para su consulta en todo momento antes de la contratación del viaje.

⚠ **Importante:** Las condiciones de cancelación pueden variar en función del tipo de viaje o proveedor de servicios. Cualquier condición específica será debidamente informada antes de la contratación.



Políticas de Cancelación de Volta Montana

1. Condiciones de Cancelación de Viajes con Alojamiento

Cada viaje organizado por **VOLTA MONTANA S.L.** puede tener **condiciones de cancelación específicas**, que estarán detalladas en la página del evento o viaje.

Si no se especifica una política de cancelación particular en la web del viaje, se aplicarán las siguientes condiciones generales:

1.1. Viajes Cortos (Escapadas de 1 o 2 Noches)

- **Hasta 30 días antes de la salida:** Se aplicará un cargo de **25 € por persona** en concepto de gastos de gestión.
- **Entre 30 y 10 días antes de la salida:** Penalización del **50% del importe abonado**, en función de los gastos no recuperables.
- **Menos de 10 días antes de la salida:** **No reembolsable.**

En cualquiera de los casos, se intentará cubrir la plaza o cederla a un tercero para recuperar la mayor cantidad posible, pero no se garantiza la devolución de ningún importe debido a los compromisos adquiridos con los proveedores.

1.2. Viajes Largos (Viajes de 3 o más Noches)

- **Más de 60 días antes de la salida:** Se aplicará un cargo de **200 € por persona** en concepto de gastos de gestión y planificación.
- **Entre 60 y 30 días antes de la salida:** Penalización del **50% del importe abonado**, en función de los gastos no recuperables.
- **Entre 29 y 15 días antes de la salida:** Penalización del **75% del importe abonado**, en función de los gastos no recuperables.
- **Menos de 15 días antes de la salida:** **No reembolsable.**

En cualquiera de los casos, se intentará cubrir la plaza o cederla a un tercero para recuperar parte del importe, exceptuando el valor de la reserva.



2. Pérdida del Derecho a Reembolso

No se efectuará devolución de ningún importe en los siguientes casos:

- No presentación en el punto de encuentro en la fecha y hora indicadas.
 - Abandono voluntario del viaje una vez iniciado.
 - Comportamiento inadecuado que afecte al grupo y requiera intervención de los responsables.
 - Otras situaciones atribuibles al cliente y ajenas a la agencia.
-

3. Cesión de la Reserva

El cliente podrá **ceder su plaza a otra persona** si lo comunica por escrito antes del inicio del viaje y el nuevo participante cumple los mismos requisitos de inscripción.

- **En viajes con transporte que requiera billete nominativo (como vuelos), la cesión no será posible.**
 - Si la cesión implica **costes adicionales** por parte de los proveedores, estos deberán ser asumidos por el nuevo titular.
-

4. Cancelación por Parte de Volta Montana

- **Por no alcanzar el grupo mínimo:** Reembolso del **100% del importe abonado** o posibilidad de reprogramar la actividad en otra fecha.
 - **Por causas de fuerza mayor** (condiciones meteorológicas extremas, alertas meteorológicas, restricciones legales, etc.): Se ofrecerá la opción de reprogramar la actividad o un **vale para otra actividad**. Si el cliente no acepta esta opción, tendrá derecho al reembolso de los importes no utilizados, salvo **gastos no recuperables debidamente justificados**.
-

Volta Montana Rutas de Cultura y Natura: Empresa de Turismo Activo inscrita en el RITGA Número TA-PO-000108 | Agencia de Viajes licencia XG-736 | Guías Oficiales del Parque Nacional de las Islas Atlánticas de Galicia - Guías Oficiales de Turismo de Galicia - Guías de montaña y de actividades en la naturaleza.



5. Cancelación por Condiciones Meteorológicas

VOLTA MONTANA S.L. se reserva el derecho de cancelar actividades en caso de **condiciones meteorológicas adversas**.

5.1. Situaciones de Alerta Meteorológica

- **Alerta oficial por viento o lluvia** en la zona y franja horaria de la actividad.
- **Lluvias fuertes y continuadas** en la zona de la actividad

5.2. Casos Específicos de Cancelación

- Si la ruta transcurre por **zonas peligrosas** (acantilados, desprendimientos) y hay previsión de **vientos, lluvias etc...**
- Si la ruta dura más de **4 horas** sin refugio y hay **lluvias constantes** de moderadas a fuertes.
- Otras condiciones peligrosas como **niebla densa, nieve, hielo o crecidas de ríos**.

5.3. Reembolso en Caso de Cancelación por inclemencia meteorológica

- **Reembolso del 100% del importe** en un plazo máximo de **30 días**.
 - **Cambio de fecha sin coste adicional**, sujeto a disponibilidad.
-



6. Recomendación de Seguro de Cancelación

Para evitar pérdidas económicas en caso de cancelaciones, **se recomienda contratar un seguro de cancelación** que cubra imprevistos personales y médicos.

7. Cláusula de Fuerza Mayor

VOLTA MONTANA S.L. no será responsable de la imposibilidad de realizar la actividad en casos de **fuerza mayor**, como desastres naturales, pandemias, restricciones legales imprevistas, conflictos sociales o cualquier otra circunstancia ajena al control de la organización. En estos casos, se ofrecerá la reprogramación de la actividad o la emisión de un vale para uso futuro.



Condiciones de Cancelación para Grupos Privados

1. Cancelación por Parte del Cliente

Cada ruta privada organizada por **VOLTA MONTANA S.L.** tendrá **condiciones de cancelación específicas**, que se reflejarán en el contrato enviado previamente al cliente por correo electrónico.

Si en el contrato no se especifican condiciones de cancelación, o si el acuerdo ha sido verbal, se aplicarán las siguientes condiciones generales:

Plazos y Penalizaciones

- **Más de 15 días antes de la actividad:** Reembolso del importe abonado, descontando un **10% en concepto de gastos de gestión.**
- **Entre 15 días y 24 horas antes de la actividad:** Penalización del **50% del importe total de la ruta.**
- **Menos de 24 horas antes de la actividad:** **Sin derecho a reembolso**, salvo que sea posible recuperar costes de proveedores.

Situaciones en las que no se efectuará reembolso

No habrá devolución en los siguientes casos:

- No presentación en el punto de encuentro a la hora indicada.
- Abandono voluntario de la ruta una vez iniciada.
- Comportamiento inadecuado que afecte al grupo y requiera intervención de los responsables.
- Cualquier otra causa imputable al cliente y ajena a la agencia.

Cancelación de Rutas Personalizadas (Fuera de Catálogo)

Para rutas diseñadas a medida, con un trabajo previo de planificación y logística, al importe del reembolso se descontará un cargo fijo de **50 € + IVA** en concepto de gastos de diseño y preparación.



2. Cancelación por Parte de VOLTA MONTANA S.L.

Si la agencia se ve obligada a modificar o cancelar la ruta, se aplicarán las siguientes condiciones:

- **Modificación antes del inicio del viaje:**
 - El cliente podrá **aceptar los cambios** o **resolver el contrato con reembolso íntegro en 30 días**.
 - Si no responde en **3 días**, se entenderá que acepta las modificaciones.
 - **Cancelación antes del inicio del viaje:**
 - Reembolso **completo** en un plazo máximo de **30 días**.
 - Sustitución por otro viaje de **calidad equivalente o superior**, siempre que sea posible.
 - Si la nueva ruta tiene calidad inferior, se **reembolsará la diferencia de precio**.
 - **Modificación durante el viaje:**
 - Se ofrecerán **alternativas sin coste adicional**.
 - Si el cliente no las acepta, tendrá derecho a un **reembolso proporcional**.
 - **Facultad del guía para modificar el itinerario:**
 - Si existen riesgos objetivos o imprevistos climáticos, el guía podrá modificar la ruta para garantizar la seguridad del grupo.
-



*Para conocer las condiciones de cancelación específicas de cada viaje, consulta la sección correspondiente en la página específica del viaje, en nuestra web. En cualquier caso, estas condiciones respetan los derechos del consumidor establecidos en el **Real Decreto Legislativo 1/2007**.*



VOLTA MONTANA, S.L.

B- 16.410.268

Camiño Rodollo N°1, Samieira
36992PONTEVEDRA

623 92 03 32

En Poio, a 27 de febrero de 2025.

Volta Montana Rutas de Cultura y Natura: Empresa de Turismo Activo inscrita en el RITGA Número TA-PO-000108 | Agencia de Viajes licencia XG-736 | Guías Oficiales del Parque Nacional de las Islas Atlánticas de Galicia - Guías Oficiales de Turismo de Galicia - Guías de montaña y de actividades en la naturaleza.

FECHA DE CREACIÓN DEL DOCUMENTO 27 DE FEBRERO DE 2025