

# Notre politique de réservation

Pour utiliser ce portail, vous devez adhérer de façon expresse, pleinement et sans réserve à toutes et chacune des Conditions générales selon la version publiée par Agencia Tu Buen Camino, SL. (ci-après Tu Buen Camino) au moment même où vous accédez à ce portail, notamment celles établies sur la limitation de la responsabilité tant de Tu Buen Camino que de tout fournisseur de services touristiques ou de voyages.

Par conséquent, vous devez lire attentivement les Conditions générales à chaque fois que vous avez l'intention d'utiliser le site Web, car elles peuvent avoir été modifiées depuis votre dernière visite.

La réservation et l'achat de l'un des voyages inclus dans ce programme impliquent l'acceptation totale et sans équivoque des présentes conditions générales de vente.

Le client est responsable des données fournies dans le formulaire de réservation. Tu Buen Camino n'est pas responsable des conséquences qui peuvent découler de l'introduction de données fausses ou incorrectes par le client.

Les présentes conditions générales sont régies par le décret royal législatif 1/2007 du 16 novembre, qui approuve le texte révisé de la loi générale de défense des consommateurs et des usagers et d'autres lois complémentaires, (BOE 287 du 30 novembre 2007), ainsi que d'autres dispositions en vigueur.

La relation contractuelle entre l'Agence organisatrice et le client est régie par les présentes conditions générales et par la fiche technique du voyage, qui en détaille le contenu final.

Le client est tenu de vérifier la documentation reçue de l'Agence organisatrice, et toute question à ce sujet doit être notifiée avant le début du voyage.

Si le client demande un voyage spécifique, différent de ceux proposés sur le site Web, il sera soumis à une politique de réservation et d'annulation spécifique qui sera envoyée par l'agence dans chaque cas particulier.

L'Agence dispose d'une assurance obligatoire de responsabilité civile telle qu'établie par la loi. Tous nos forfaits comprennent une assurance d'assistance voyage. L'assurance annulation n'est pas comprise dans le prix.

Toutes les réservations doivent être faites au moins une semaine avant le début du voyage.

## Étapes à suivre pour effectuer une réservation

1. Remplissez et envoyez le formulaire de réservation.
2. Paiement : versez 100 % du montant total comme paiement pour le voyage.
3. Contrat : la réservation ne sera pas considérée comme close tant que le Contrat de voyage et l'e-mail confirmant le paiement de la réservation n'auront pas été reçus.
4. Confirmation de la réservation : une fois reçu le formulaire de réservation et le paiement correspondant, nous vous enverrons un e-mail de confirmation de la réservation.
5. Envoi du guide du Camino : 15 jours avant le début du circuit réservé, TU BUEN CAMINO enverra au voyageur un e-mail avec tous les services contractés, les hébergements où il logera et les indications du circuit. En cas de réservation effectuée moins de 15 jours avant la date de début du voyage, ce guide du camino sera envoyé au voyageur par e-mail le plus tôt possible.

## Services inclus et non inclus

Les services inclus et non inclus sont ceux spécifiés dans le « Guide du camino » que le voyageur recevra par e-mail 15 jours avant le début du circuit contracté.

Une fois reçu cet e-mail avec le « Guide du camino », le client est tenu de vérifier et de lire attentivement tout le contenu de la documentation de voyage, ainsi que les indications qui y figurent sur les services ou les logements contractés, en prêtant une attention particulière aux dates, localités et observations qui accompagnent chaque étape.

Toute question ou erreur détectée doit être notifiée à l'agence dans les 48 heures suivant la réception de la documentation. En cas de réservation effectuée moins de 15 jours avant la date de début du voyage, le voyageur doit signaler toute erreur dans les 12 heures suivant la réception du guide. Passé ces délais, Tu Buen Camino sera exonéré de toute responsabilité.

## Documentation

Toutes les personnes inscrites au voyage sont responsables de la mise en règle des documents nécessaires (carte d'identité, passeport, visas, mesures sanitaires, etc.), la responsabilité de les confirmer auprès des autorités compétentes incombant au client.

Dans le cas où, en raison du manque ou de l'inexactitude de la documentation nécessaire, le client est contraint d'annuler ou d'abandonner le voyage, Tu Buen Camino appliquera les conditions décrites dans la politique d'annulation.

## Réclamations

Pour toute plainte à ce sujet, l'utilisateur peut envoyer un e-mail à [info@tubuencamino.com](mailto:info@tubuencamino.com).

## Prix

Tous les prix indiqués sont valables, sauf erreur typographique, jusqu'à ce qu'ils soient modifiés par écrit.

Tu Buen Camino se réserve le droit de modifier le prix de toute expérience ou service en fonction de la saison de l'année sans préavis.

Les réservations effectuées 7 jours avant le début du voyage seront régies par les règles et conditions suivantes :

Le paiement de 100 % de la réservation doit être effectué par carte de crédit ou de débit avant 12 heures le jour de la confirmation.

Dans le cas où le paiement est effectué dans le délai imparti, si l'agence ne peut pas confirmer la réservation, le montant total de la réservation sera remboursé dans les 12 heures.

S'il est nécessaire d'apporter des modifications à la catégorie d'hébergement ou aux services, le client sera informé de l'alternative et sera remboursé en cas de déclassement/impossibilité d'effectuer le service ou demandera un supplément s'il est nécessaire de reclasser la catégorie/modifier le service.

En ce qui concerne le type de chambre choisi, nous garantissons, sous réserve de disponibilité, le type de chambre que le client a indiqué en priorité.

Le service de transfert des sacs à dos entre les étapes sera effectué exclusivement dans les étapes définies dans le devis ou le programme de voyage qui doivent être effectuées à pied ou

à vélo, jamais dans un moyen de transport tel qu'un véhicule, train, bus ou similaire.  
Lorsque l'itinéraire prévoit un transfert de ce type d'une étape ou d'un itinéraire du Camino à un autre, qu'il soit géré par l'Agence ou par le client lui-même, il incombe au client d'emporter ses bagages jusqu'au point suivant.

## Modification du contrat

L'agence se réserve le droit de modifier/annuler le voyage pendant les 5 jours suivant l'acceptation de ce devis ou, le cas échéant, la réalisation de l'achat de l'une des expériences disponibles sur notre site Web dans le cas où le retard dans l'acceptation de celui-ci ou la date de départ imminente demandée par l'utilisateur entraîne l'indisponibilité d'un logement répondant aux critères de qualité minimum exigés par Tu Buen Camino.