

## Condiciones Generales

### Condiciones del contrato

De aquí en adelante, siempre que hablemos de “*nuestros viajeros*” los entenderemos como “*nuestros clientes*”. En *Indonature* preferimos dar un trato más personal y próximo al viajero, ya que no tratamos con números ni posibles fuentes de ingresos, sino con personas a las que estamos encantados de poder enseñar el fantástico país de Indonesia.

Siguiendo la normativa de Protección al Consumidor, estas Condiciones Generales son bajables en PDF al ordenador personal de cada usuario que así lo desee, e imprimibles.

Les recomendamos que impriman o guarden electrónicamente estas Condiciones Generales al reservar un viaje con nosotros, ya que son inherentes al contrato, no siendo así necesaria su repetición en el mismo. Todos los detalles del viaje, junto a posibles modificaciones y otras informaciones serán comunicados por escrito a *nuestros viajeros*, formando, así, parte de dicho contrato.

### Organización

La organización técnica de nuestros recorridos es realizada por PT INDONATURE Tours and Travel, en colaboración con otras agencias de viaje y compañías aéreas.

### Sitio WEB

*Indonature*, siempre que lo considere conveniente, se reserva el derecho de modificar sin previo aviso el diseño o contenido de la web. Asimismo se prohíbe la reproducción, distribución o variación de cualquier contenido de la misma, ya sea visual o de sonido, sin permiso escrito de *Indonature*.

### Precios

Los precios estarán cotizados en la moneda del país de *nuestro viajero* para su comodidad. Les recomendamos leer detenidamente el apartado “no incluye” de su viaje. Como siempre, si tuviera alguna duda o discrepancia con el mismo, rogamos nos contacten. Al fin y al cabo, aprendemos constantemente de los gustos de *nuestros viajeros*.

### Transporte

En general, *Indonature* utiliza para sus *viajeros* vehículos privados con aire acondicionado, excepto en aquellos programas o zonas en los cuales realmente no sea factible. En cualquier programa, *nuestros viajeros* disfrutarán de un transfer entre hotel y aeropuerto, siendo el guía para ese trayecto hispanoparlante sólo bajo disponibilidad. En algunas zonas encontraremos una básica infraestructura y habituales retrasos, cambios de horarios y cancelación de vuelos. Por ello, es importante la flexibilidad de cualquier viajero. *Indonature* no asumirá los gastos producidos por las cancelaciones o retrasos de los vuelos y barcos ni las alteraciones producidas del programa. Sin embargo, llevamos ya años solucionando problemas parecidos a la mayor brevedad y ahorro posibles.

Indonature no se podrá responsabilizar de la pérdida de conexiones con vuelos domésticos e internacionales, trenes, autobuses o noches de hoteles no disfrutadas debido a los posibles retrasos de los traslados o vuelos por causas de fuerza mayor como averías, huelgas, controles por parte de las autoridades, accidentes, etc. Así, es recomendable alojarse uno o dos días más en Bali o Jakarta a la vuelta de las rutas. Especialmente para nuestros programas de Borneo, debido a los escasos vuelos, en caso de cancelación del que tuviéramos reservado, *nuestros viajeros* tendrían que abonar el viaje por carretera (12 ó 14 horas) al aeropuerto más cercano y el próximo vuelo. Estas condiciones son de normal aplicación entre los touroperadores de Indonesia, ya que las compañías aéreas y los barcos no realizan devoluciones del billete en caso de cancelación. En cualquier caso no son nada frecuentes, más bien se mencionan para que *nuestros viajeros* puedan contar con la mayor información posible.

### Hoteles

Siempre procuramos que tenga una estancia inolvidable en cualquier rincón del país. Por ello, siempre que existe la posibilidad, nos preocupamos de reservar hoteles con encanto. Si tuviera que hacer una cancelación, se ruega como mínimo dos semanas de antelación, y bajo abono del coste por cancelación correspondiente. Solemos reservar habitaciones estándar. Si deseara una superior, le rogamos nos lo comunique a la mayor brevedad. A su registro en algún hotel, se le podrá requerir el número de su tarjeta de crédito o un depósito en metálico, el cual se le reembolsará al abandonar el mismo.

### Equipaje

En caso de demora, pérdida o daño del equipaje por la compañía aérea o alguna lavandería de algún hotel, rogamos reclamen a los mismos directamente, así como acudan, para una mayor información de sus derechos, a las condiciones de la IATA. Indonature no se puede responsabilizar de pérdidas o daños ocasionados durante su viaje o transporte. En caso de reclamación directa a la compañía aérea, deberán rellenar el "PIR" (irregularidad en el transporte de equipaje) en el mismo aeropuerto y en el momento de la incidencia, y enviar de forma inmediata a la compañía aérea un escrito de reclamación completo adjuntando los recibos que corroboren la suma reclamada. Asimismo es importante que consulten el máximo de equipaje en cada tramo, ya que en ciertas zonas el coste de exceso de equipaje es de 1 US\$/kg.

### Reservas y confirmaciones

Podrán realizar sus reservas a través de email con todos los datos posibles (nombre de los *viajeros* tal como aparecen en el pasaporte, fecha de salida y llegada, nombre del programa, número de camas, observaciones, etc).

En el momento de la reserva, se depositará el 25% del importe total del viaje, salvo en alguna ruta que, por sus características, los proveedores turísticos exijan el pago anticipado de otro importe distinto, lo cual se comunicaría previamente y por escrito a *nuestros viajeros*. Para su seguridad, su reserva se considerará formalizada al recibir este abono.

El resto se deberá depositar 20 días naturales antes de la llegada prevista a Indonesia. De lo contrario, la reserva se considerará anulada, aplicando los gastos previstos en "Cancelaciones".

Por último, la confirmación de su viaje se realizará por email al menos tres días laborales antes de la llegada de *nuestros viajeros*.

## Cancelaciones y reembolsos

### Política de Cancelación.

Si *nuestros viajeros* cancelaran un programa contratado con *Indonature*, en base al importe total del viaje, se le cobrará como penalización un:

- 25% para cancelaciones producidas hasta 30 días antes de su llegada.
- 50% para cancelaciones producidas entre 29 y 15 días antes de la llegada.
- 75% para cancelaciones producidas entre 14 y 10 días antes de la llegada.
- 100% para cancelaciones producidas 9 días antes de la llegada o caso de no llegar a tiempo a la llegada o no presentarse.

Independientemente de la fecha de cancelación del viaje por parte de *nuestro viajero*, el mismo deberá abonar los gastos de gestión y otros de anulación, en caso de haberlos, como puedan ser hoteles o servicios (donde el pago se haya debido hacer por anticipado y no se pueda recuperar esa cantidad, billetes que no admitan reembolso, etc), o de nuestros propios proveedores turísticos (los cuales nos mostrarían facturas de billete aéreo no reembolsable, visados emitidos, etc). Muchos hoteles en Indonesia, debido a la gran cantidad de reservas que se producen en ciertas fechas (julio, agosto y diciembre, y la semana tras la finalización del Ramadán) no permiten la devolución de las reservas ya abonadas.

### Problemas con Aerolíneas.

En el caso de una posible cancelación de un vuelo por una aerolínea, con la consiguiente pérdida de servicios u hoteles para el Viajero, INDONATURE TRAVEL actuará como mera ayuda entre la aerolínea y el Viajero, pero estará exenta de responsabilidad económica hacia el Viajero. Si el Viajero deseara interponer demanda, lo deberá hacer a la aerolínea, nunca a INDONATURE TRAVEL, y de forma directa a la misma, al tratarse de un caso entre demandante (el Viajero) y demandado (la aerolínea).

### Grupos.

En caso de grupos, si finalmente no se llegara al número de personas mínimo contratado:

- por parte del cliente, *Indonature* podrá exigir al cliente la parte proporcional.
- por parte de *Indonature* (como en caso de cruceros), si, además, se cancelara el viaje, nuestra empresa deberá notificarlo por escrito como mínimo 10 días antes de la fecha prevista como inicio del viaje, y *nuestros viajeros* recibirán el reembolso exclusivamente de las cantidades anticipadas, sin poder reclamar ninguna indemnización.
- Las Condiciones de Cancelación en el caso de grupos (más de 8x personas) son:
  - ✓ Si la cancelación se produce 46 días o más antes de su llegada, se reembolsará el 100%, excepto los gastos que ya se hayan producido, tales como la compra de vuelos u otros no reembolsables (se demostrará factura) y los gastos de administración que hayan podido generar.
  - ✓ 50% si la cancelación se produce 45 días o menos antes de su llegada
  - ✓ 75% si la cancelación se produce 30 días o menos antes de su llegada
  - ✓ 100% si la cancelación se produce 21 días o menos antes de su llegada

### Servicios contratados y no disfrutados.

Los servicios contratados y no disfrutados por *nuestros viajeros* una vez comenzado el viaje (comidas, actividades, etc.) no serán reembolsados. Si por causa del Viajero, éste se incorpore tarde a su viaje (tras la fecha de su comienzo) y hubiera perdido parte del viaje contratado, se considerará que ha sido culpa del propio Viajero, por lo que INDONATURE TRAVEL estará exenta de devoluciones de los servicios no disfrutados.

### **Derecho del Viajero a una indemnización por nuestra parte.**

Por parte de *Indonature*, *nuestros viajeros* tendrán derecho de recibir indemnización en caso de que:

- motivos de fuerza mayor, anormales e imprevisibles, de inevitables consecuencias a pesar de una correcta actuación, produzcan la cancelación del viaje contratado (excepto en exceso de reservas).
- No se alcance el número mínimo contratado para un viaje combinado y se hubiera comunicado por escrito a *nuestros viajeros* antes de la fecha límite acordada en el contrato.

### **Gastos de transferencia.**

En caso de cancelación por parte de INDONATURE, INDONATURE TRAVEL correrá con los gastos de transferencia acordados con el cliente. En caso de cancelación por parte del cliente, el cliente correrá con la totalidad de los gastos de transferencia.

### **Documentación**

Será responsabilidad propia de *nuestros viajeros* tener su documentación en regla y un pasaporte válido con una fecha de caducidad a la entrada en Indonesia de, al menos, 6 meses. *Nuestros viajeros* tramitarán y abonarán las tasas de sus propios pasaportes y visados. Si las autoridades del país rechazan la aprobación del visado por cuestiones personales del *viajero*, o si se le deniega la entrada a Indonesia por la falta de algún requisito exigido, *Indonature* no se podrá hacer responsable. Así, *nuestro viajero* deberá abonar los gastos originados. A la llegada, podrá obtener un visado turístico de entrada en Indonesia, según la cantidad de días de permanencia prevista en Indonesia. El más solicitado por *nuestros viajeros* es el de 30 días, cuyo precio es de 25 US\$. Si es de otro país, por favor, contacte en los consulados de Indonesia sobre sus requisitos de entrada.

### **Forma de Pago**

Se realizará de la siguiente forma:

- 25% del total en el momento de la reserva.
- 75% restante, Viajeros individuales 20 días naturales previos a la llegada a Indonesia.  
Grupos de viajeros 30 días naturales previos a la llegada a Indonesia.

Tras la confirmación de su viaje, les enviaremos nuestros datos bancarios. Las transferencias serán "Full Amount" ("OUR"), o sea, con todos los gastos a cargo del ordenante. Una vez recibida su transferencia del 25%, le enviaremos la factura con la confirmación del abono sobre esa cantidad. Una vez recibido el 75% restante, le enviaremos la factura oficial señalando el total del abono realizado, para su constancia.

### **Riesgos**

Algunos programas de *Indonature* incluyen actividades de senderismo o trekking (Borneo y Sumatra), rafting o submarinismo, para lo que el *viajero* ha debido recibir el entrenamiento necesario y poseer la titulación requerida, así como un seguro especial para este tipo de actividades. En algunos casos, se realizan en la selva y en contacto directo con fauna salvaje y enfermedades tropicales (por favor, consultar en la web del Ministerio de Sanidad), por lo que *nuestro viajero* es el responsable de estos riesgos y obligaciones con total conocimiento de causa.

Respecto al buceo, en algunas islas de Indonesia las cámaras de descompresión se encuentran a más de 24 horas de punto de inmersión.

Si se produjera una cancelación del vuelo entre Semarang (Java) y Palankang Bun (Borneo) *nuestros viajeros* deberán abonar directamente en destino los costes del transporte terrestre (unas 12 horas en vehículo 4x4) hasta Banjarmasin para enlazar con el siguiente vuelo.

### Seguros

Recomendamos a *nuestros viajeros* contratar en una agencia aseguradora un seguro de salud, repatriación, actividades de trekking y buceo (si es necesario), con cobertura en Indonesia, ya que nuestros programas **NO** los incluyen por ser algo más personal.

También es interesante un seguro de anulación, ya que su precio no asciende mucho y el *viajero* está cubierto ante posibles gastos de anulación en caso de enfermedad grave, accidente grave o fallecimiento de la persona asegurada, su cónyuge, ascendientes o descendientes, hermanos o hermanas, así como despido laboral, perjuicios graves en la residencia habitual de la persona contratante y otras causas descritas en las garantías particulares.

### Responsabilidad

*Indonature* obra como agente de restaurantes, hoteles, transportes y otros, por lo que será responsabilidad de los mismos y no de *Indonature* cualquier pérdida, daños, retrasos, accidentes, cambios de programas o vuelos, u irregularidades que no pueda controlar de forma directa. Por ello, *Indonature* no podrá asumir los gastos ocasionados por cancelaciones o retrasos de vuelos y barcos, e *Indonature* no se podrá hacer responsable de las prestaciones ofrecidas por terceros.

*Indonature* siempre cuidará de *sus viajeros*, por lo que realizará todas las gestiones oportunas si se produjera un retraso en salidas de medios de transporte por huelgas, causas meteorológicas, problemas técnicos u otras causas de fuerza mayor, y en el caso que los costes de dichas gestiones sean iguales o inferiores al precio del programa abonado por *nuestro viajero*.

En caso de razones obvias, *Indonature* se verá obligada y en el derecho de modificar cualquier punto del programa, como el orden del recorrido, hoteles, medios de transporte y otros servicios, horas de salida e, incluso, a cancelar el viaje. En estos casos, *nuestros viajeros*, lamentablemente y por deberse a situaciones justificadas, sólo podrán reclamar los importes abonados si no estuvieran de acuerdo con estas alteraciones.

Si, una vez comenzada la ruta, a *Indonature* le fuera imposible llevar a cabo una gran parte de los servicios contratados, procurará buscar soluciones para la continuación del viaje previsto. *Indonature* devolverá la diferencia entre los servicios previstos y los realmente suministrados. Si *nuestro viajero* continúa el viaje con las soluciones propuestas por *Indonature*, se considerará que las acepta.

Si *nuestro viajero* pide expresamente algún servicio fuera del programa ofrecido por *Indonature*, ésta no se podrá hacer responsable del mismo.

### Reclamaciones

*Indonature* admite reclamaciones, siempre que *nuestros viajeros* lo comuniquen a la empresa dentro de las 24 horas siguientes a la incidencia con el fin de poder resolverla satisfactoriamente y verificar la propia reclamación.

La reclamación hacia *Indonature* podrá ser sobre los propios servicios organizativos de *Indonature*. Si la reclamación fuera sobre un tercero, deberá ser hecha directamente al tercero del que se trate (hotel, aerolínea, empresa de servicios, empresa de barcos rápidos, etc).

De no existir esta información en dicho plazo, nuestros viajeros serán los responsables de corroborar el incumplimiento de la realización del contrato ante la administración y/o un tribunal competente.

Para sus reclamaciones, *nuestros viajeros* deberán presentar a la agencia organizadora comprobantes y facturas en un máximo de 15 días tras su vuelta del viaje.

### Legislación aplicable y Resolución de Conflictos

Las partes, con expresa renuncia a su propio fuero, aceptan como legislación rectora del presente contrato y se someten para la resolución de cuantos litigios pudieran derivarse del mismo a los Juzgados y Tribunales de Mataram, Lombok.

### Plazo de validez

01 de Abril de 2016 al 31 de Marzo de 2018.

### Oficina



#### PT. Indonature Tours and Travel

Oficina Principal de Bali:

Jl. Pantai Saba/Jl. Triana No. 7.  
Pantai Saba, Saba, Gianyar, Bali  
Indonesia

Oficina de Lombok:

Jalan Sriwijaya No. 80E  
Mataram, Lombok  
Indonesia

Su contacto personal: Rosa Banda (ES-EN-DE-FR-ID)  
+62 (0)361 479 1241

*Trabajamos para muchos países de todo el mundo, por lo que les rogaríamos comprendieran que si no nos contacta a ciertas horas, por favor, nos vuelvan a llamar a otra hora o bien nos contacten vía email o chat. ¡Le contestaremos muy rápido! Muchas gracias.*

[rbanda@indonaturetravel.com](mailto:rbanda@indonaturetravel.com)

Skype: "rosa..banda"

[www.indonaturetravel.com](http://www.indonaturetravel.com)

*¡Muchas gracias por su confianza en INDONATURE TRAVEL!*