

CONDICIONES GENERALES

DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR INTURJOVEN



EL PRESENTE DOCUMENTO TIENE POR FINALIDAD REGULAR
LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS
POR LA EMPRESA ANDALUZA DE GESTIÓN DE INSTALACIONES Y TURISMO JUVENIL, S.A. (EN
ADELANTE INTURJOVEN), CON C.I.F.: A-41445800, Y DOMICILIO EN SEVILLA, C/ VIRGEN DE LA VICTORIA
NO 46. 41011. INSCRITA EN EL REGISTRO MERCANTIL DE SEVILLA AL FOLIO 78, TOMO 1.294,
LIBRO DE SOCIEDADES, HOJA N.O SE-1.738, INSCRIPCIÓN 1A, Y AGENCIA DE VIAJES
MAYORISTA/MINORISTA, CON CÓDIGO IDENTIFICATIVO CIAN: 41288- 3.

Las presentes CONDICIONES GENERALES se aplicarán cualquiera que sea la forma elegida por el cliente para la contratación de los servicios ofertados por INTURJOVEN (presencial, vía correo electrónico, telefónica u on-line).

El cliente ACEPTA PLENAMENTE Y SIN RESERVAS la validez de las presentes CONDICIONES GENERALES, y su incorporación al contrato suscrito con INTURJOVEN, sin que sea necesaria su transcripción escrita en el mismo.

Determinados servicios o paquetes turísticos ofertados por INTURJOVEN pueden verse sometidos a Condiciones Particulares específicas, en cuyo caso las presentes CONDICIONES GENERALES servirán para completar o interpretar las Condiciones Particulares aplicables, que regirán de manera preferente.

La materia no regulada específicamente en las presentes CONDICIONES GENERALES se regirá por lo dispuesto en Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

RESERVA DE SERVICIOS

El cliente podrá contratar los servicios ofertados por INTURJOVEN a través de cualquiera de los siguientes canales:

1. Canal de reserva on-line:

El cliente podrá realizar la reserva de los servicios ofertados por INTURJOVEN a través de la página Web: www.inturjoven.com. Para ello, será necesario registrarse como Usuario en la misma, y seguir el procedimiento establecido, sobre el que podrá obtener más información en la Guía de Compra publicada en nuestra página web.

2. Línea de atención telefónica:

INTURJOVEN pone a disposición del cliente una línea de atención telefónica: 955 181 181, operativa de 9h a 21h, en la que podrá realizar la reserva de cualquiera de los servicios ofertados por la misma.

3. Por escrito:

El cliente podrá, igualmente, solicitar la realización de una reserva enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: reservas.itj@juntadeandalucia.es, o en el apartado "contacto" de nuestra página web. En ambos casos se contestará a su solicitud a la mayor brevedad.

4. Presencialmente:

El cliente podrá realizar su reserva directamente en cualquiera de los Albergues Inturjoven de la Red Andaluza, o en el Centro de atención al Cliente de INTURJOVEN, sito en C/ Miño, 24. 41011 Sevilla, donde le atenderá alguno de nuestros agentes.

La reserva de determinados paquetes de actividades podrá requerir su contratación por alguno de estos canales específicamente, con exclusión de otros.

En todo caso, la realización de la reserva estará sujeta a disponibilidad de plazas en el Albergue Inturjoven, paquete turístico, actividad, servicio u oferta seleccionada.

Algunos Albergues Inturjoven requerirán la reserva de un número mínimo de días de estancia o de personas.

Al realizar la reserva el cliente deberá abonar en la cuenta designada por INTURJOVEN un porcentaje del importe total de los servicios solicitados. Dicho porcentaje podrá variar en función del Albergue Inturjoven elegido, la fecha de estancia, el tipo paquete turístico o actividad de que se trate. El resto del importe de la reserva deberá ser abonado por el cliente en la fecha de entrada al Albergue, de inicio del viaje- en caso de que se trate de un paquete turístico-, o de disfrute de la actividad reservada.

No obstante lo anterior, INTURJOVEN se reserva el derecho a exigir el abono de la totalidad del precio de la reserva para su formalización o confirmación, con 15 días de antelación al inicio de la estancia o disfrute de los servicios en determinadas temporadas de máxima ocupación, en el caso de paquetes u otros servicios turísticos (transporte, monitores, actividades, entradas a monumentos, etc.), o de reservas efectuadas por un grupo.

En caso de que la reserva sea efectuada por un grupo (entendiéndose por tal, aquel formado por más de 20 personas) el abono del mencionado porcentaje deberá realizarse durante los 10 días siguientes a la fecha de la solicitud. De no proceder el cliente al abono del porcentaje o cantidad establecida, la reserva se anulará automáticamente.

Finalizado el proceso de reserva, INTURJOVEN facilitará al cliente un documento de confirmación, en el que constarán las fechas de estancia, los servicios contratados y el importe de los mismos. Dicho documento de confirmación hará prueba de la formalización de la reserva, y hasta tanto el cliente no lo reciba, su reserva no estará garantizada.

El cliente podrá reservar los servicios de Desayuno (AD), Media

Pensión (MP)- desayuno y cena o almuerzo-, y de Pensión Completa (PC)- desayuno, almuerzo y cena, que estarán sujetos, en todo caso, a la existencia de un número mínimo de comensales, por lo que, de no alcanzarse dicho mínimo, INTURJOVEN no estará obligada a proporcionarlos al cliente, informándole de esta circunstancia con, al menos, 5 días de antelación al comienzo de su reserva, y devolviéndole cualquier cantidad que hubiese abonado por estos conceptos.

Los clientes que padezcan alergias o intolerancias alimentarias podrán solicitar la elaboración de un menú especial adaptado a sus necesidades. En este caso será necesario que formulen su solicitud a través del correo electrónico puesto a su disposición (reservas.itj@juntadeandalucia.es) con, al menos, 10 días de antelación al inicio de los servicios.

Los clientes que disfruten del régimen de Media Pensión (MP) y deseen solicitar el cambio de la cena por el almuerzo, podrán dirigirse a INTURJOVEN por correo electrónico, teléfono, o hacerlo directamente en la Recepción del correspondiente Albergue Inturjoven, que les informará sobre la posibilidad o no de realizar el cambio.

INTURJOVEN podrá facilitar cunas al cliente, bajo disponibilidad, y mediante el abono del importe correspondiente, exclusivamente para los bebés de edad inferior a 3 años.

Las reservas de alojamiento en cualquiera de los Albergues Inturjoven estarán disponibles a partir de las 14:00 horas del día de llegada, y hasta las 11:00 horas del día salida.

Las personas menores de 18 años deberán alojarse siempre acompañadas por una persona adulta. No obstante lo anterior, las persona mayores de 16 años podrán alojarse en los Albergues Juveniles sin necesidad de acompañamiento de un adulto, cuando acrediten su emancipación legal, o dispongan de una autorización expresa por escrito suscrita por su padre/madre o tutora/tutor legal. En este último caso, la reserva de los servicios deberá haberse realizado por el padre/madre o tutora/tutor de la persona mayor de 16 años, y la autorización ir acompañada de la copia del D.N.I. de la persona firmante de la misma.

PRECIOS Y DESCUENTOS

Los precios publicados por INTURJOVEN incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA), y varían en función de la edad de los clientes, diferenciándose dos rangos distintos:

-Precio Joven: Aplicables a personas de hasta 25 años.

-Precio Adulto: Aplicables a personas de más de 25 años.

Para determinar el límite entre un precio u otro, se considerará que la persona tendrá la edad requerida cuando demuestre que la ha cumplido en la fecha de entrada al correspondiente Albergue, o de disfrute de los servicios reservados.

Los precios publicados por INTURJOVEN incluyen la prestación del servicio de Alojamiento, y se basan en los precios por persona en habitación compartida. En algunos casos, el precio podrá incluir la prestación del servicio de desayuno o la media pensión, lo cual se hará constar expresamente. En el supuesto de que el cliente desee alojarse en una habitación de manera individual, se le cobrará el correspondiente suplemento.

Los precios publicados por INTURJOVEN se basan en el supuesto de que el cliente disponga del Carnet de Alberguista expedido por la Red Española de Albergues Juveniles (REAJ), o por la International Youth Hostel Federation (IYHF), en cualquiera de sus modalidades; o de la Tarjeta Andalucía Junta sesenta y cinco expedida por la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de la Junta de Andalucía.

Estarán exentas de esta acreditación, las reservas del programa "Universitarios en Albergues Inturjoven" o los campamentos del programa "Verano Inturjoven".

Los poseedores del Carnet Joven o de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco expedida por la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de la Junta de Andalucía, tendrán derecho a un descuento del 10 % sobre el precio aplicable al alojamiento y, en su caso, al desayuno (AD) en cualquiera de los Albergues Inturjoven. Dicho descuento no será acumulable a ninguna otra promoción o paquete turístico salvo que se indique en la oferta.

Para reservas en tiendas de campaña, se aplicarán precios especiales.

Los precios correspondientes a las ofertas de última hora, promociones o equivalentes, comprenderán únicamente los servicios que se especifican en la oferta o promoción de que se trate.

Política de Precios aplicable a individuales:

Las niñas y niños menores de 12 años que se alojen en familia y compartan habitación con al menos 1 adulto, disfrutarán de un descuento de 7 euros sobre el precio Joven.

Las niñas y niños menores de 3 años disfrutarán del alojamiento

gratuito, siempre que no ocupen cama. En otro caso, se les aplicará el descuento anteriormente mencionado.

A los adultos mayores de 59 años y a las personas con discapacidad, independientemente de la edad que tengan, se les aplicará el precio Joven.

Política de Precios aplicable a los grupos:

Los grupos – entendiéndose por tales los que estén compuestos por más de 20 personas- disfrutarán de precio Joven cuando, al menos el 70 % de sus integrantes, tenga la edad requerida (hasta 25 años o mayor de 59 años. En otro caso, se aplicará el precio que corresponda a cada uno de sus integrantes en función de la edad. INTURJOVEN aplicará al grupo una gratuidad por cada 21 personas que formen parte del mismo, independientemente del régimen (AD, MP, PC) elegido.

Las reservas de grupos generarán una sola Factura a cargo del responsable de éste o de la Asociación, Club, Federación, Fundación, etc. que las efectúe.

CESIÓN DE RESERVA A UN TERCERO

El cliente podrá ceder su reserva a otra persona en las mismas condiciones inicialmente pactadas, comunicando por escrito a INTURJOVEN, con una antelación mínima de 7 días naturales al comienzo de los servicios, la identidad del cesionario de la misma. El cedente de la reserva y el cesionario responderán solidariamente de las cantidades pendientes de pago del precio acordado, así como de cualquier comisión, recargo u otros costes adicionales derivados de la cesión.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE RESERVAS

Las reservas podrán cancelarse gratuitamente dentro de los siete (7) días siguientes a su realización siempre que se comunique con más de 24 horas de antelación a la fecha de llegada.

Asimismo, las reservas podrán cancelarse gratuitamente hasta 16 días antes a la fecha de llegada.

Para aquellas cancelaciones realizadas con una antelación inferior, se aplicarán los siguientes porcentajes de penalización:

- Las cancelaciones realizadas entre 15 y 8 días antes a la fecha de llegada, conllevarán el pago por parte del cliente, de un 30 % del importe total de la reserva.
- Las cancelaciones realizadas entre 7 y 2 días antes a la fecha de llegada, conllevarán el pago por parte del cliente de un 50 % del importe total de la reserva.

- Las cancelaciones realizadas en las 24 horas anteriores, o en la misma fecha de llegada al Albergue Inturjoven, no serán reembolsables, aplicándose el 100 % del importe total de la reserva, en concepto de gastos de cancelación

Los grupos –entendiéndose por tales los formados por más de 20 personas-, podrán realizar la cancelación parcial del número de servicios reservados, sin que devenguen gastos de cancelación, hasta el límite 10 % del número total de plazas reservadas, siempre que lo comuniquen a INTURJOVEN con, al menos, 2 días de antelación a la fecha de comienzo de los servicios. En este caso, si la reserva conllevase la prestación de servicios turísticos por parte de un tercero, cuyo importe haya sido anticipado por INTURJOVEN (por ejemplo: entradas a museos, parques de atracciones, etc.), el cliente estará obligado a abonar a la misma las cantidades en que hubiese incurrido por estos servicios, a pesar de que no puedan ser disfrutados a consecuencia de la cancelación de la reserva.

La no presentación del cliente (no-show), la no utilización voluntaria por parte del mismo de cualquiera de los servicios contratados, o la anticipación de la fecha de salida o de vuelta, no dará lugar a devolución o reembolso alguno.

Cuando INTURJOVEN haya incurrido o anticipado a un tercero alguna cantidad a consecuencia de la reserva, (por ejemplo: entradas a museos, parques de atracciones, etc.) no reembolsará al cliente las cantidades abonadas o anticipadas por estos conceptos, en caso de cancelarse la misma.

La cancelación podrá efectuarse por cualquier medio que permita tener constancia a INTURJOVEN de la fecha en que se efectúa, salvo las reservas realizadas a través de la web www.inturjoven.com, que deben ser canceladas por la misma vía.

En caso de que desee contratar un Seguro para la cancelación de su viaje, visite [ESTE ENLACE](#).

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

La política de protección de datos de INTURJOVEN S.A. se encuentra disponible en el siguiente link:
<https://www.inturjoven.com/privacidad>

GARANTÍAS Y RESPONSABILIDAD

Garantía en caso de insolvencia:

INTURJOVEN, como Agencia de viajes Mayorista- Minorista,

tiene contratada la Póliza de Seguro para garantizar el reembolso efectivo de todos los pagos realizados por el cliente que haya contratado un paquete turístico, en la medida en que los servicios contratados no hayan podido prestarse a consecuencia de la insolvencia de INTURJOVEN (Decreto 60/2018, de 27 de Febrero, por el que se modifica el Decreto 301/2002, de 17 de Diciembre, de Agencias de viajes).

A tal efecto, se entiende por paquete turístico aquel que, además de los servicios prestados en cualquiera de los Albergues Inturjoven, incluya el transporte u otros servicios turísticos adicionales, como visitas, excursiones, entradas a museos, realización de actividades, etc.

El cliente tendrá la condición de asegurado y por tanto derecho a reclamar directamente a la Compañía Aseguradora la indemnización que le corresponda.

Para mayor información sobre el procedimiento, plazos y condiciones para ejercitar la reclamación, podrán dirigirse a: cac.itj@juntadeandalucia.es

Responsabilidad del cliente:

El cliente será plenamente responsable de comunicar el número correcto de personas incluidas en la reserva, también las niñas y los niños. En caso de que INTURJOVEN detectase que dicho número no se corresponde con el número real de personas que disfrutaron efectivamente de la misma, podrá negarse a prestar el servicio.

Las reservas de alojamiento en cualquiera de los Albergues Inturjoven quedarán garantizadas hasta las 18.00 horas del día previsto para la llegada, por lo que los clientes que prevean llegar más tarde de la hora marcada, deberán avisar directamente al Albergue Inturjoven, bien por vía telefónica, email, o a través de nuestra página web: www.inturjoven.com, en el apartado "Contacto". En caso contrario, el Albergue Inturjoven podrá liberar la habitación y ponerla nuevamente a la venta.

El cliente que, durante la ejecución de los servicios detecte que su prestación no se adecúa a lo contratado, deberá comunicarlo a INTURJOVEN a la mayor brevedad para que ésta pueda adoptar las medidas necesarias para garantizar el servicio.

El cliente quedará obligado al abono de cualquier desperfecto o daño ocasionado en el Albergue Inturjoven, incluido el mobiliario, elementos decorativos o de cualquier otro tipo. En este caso, INTURJOVEN le facturará el coste de reposición del elemento o bien dañado, previo presupuesto.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El cliente podrá hacer llegar a INTURJOVEN cualquier sugerencia, comentario o reparo en relación a los servicios prestados, vía correo electrónico cac.itj@juntadeandalucia.es o a través del banner que se encuentra disponible en la web www.inturjoven.com 'SUGERENCIAS'

El cliente podrá interponer sus quejas o reclamaciones de manera presencial en la sede de los Servicios Centrales de la empresa, sita en C/ Virgen de la Victoria no 46. 41011 de Sevilla; por vía electrónica, o en cualquiera de los Albergues Inturjoven de la Red Andaluza, que disponen, asimismo, de un libro oficial de hojas de quejas y reclamaciones.

INTURJOVEN dispone de un plazo máximo de diez días hábiles para contestar a las quejas o reclamaciones que reciba. Si no respondiera en el plazo mencionado, o la respuesta no fuera satisfactoria para la parte reclamante, ésta podrá remitir la queja o reclamación a la Administración de Consumo.

INTURJOVEN está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, por lo que cualquier discrepancia surgida con sus clientes se resolverá en la Junta Arbitral de Consumo correspondiente, lo que no obsta para que el cliente pueda acudir, si así lo desea, a la vía judicial ordinaria en caso de desacuerdo.

SALVAGUARDA DE LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN Y MODIFICACIÓN DE SUS TÉRMINOS

La declaración de nulidad de alguna de las estipulaciones de las presentes CONDICIONES GENERALES, no impedirá la validez y aplicación del resto de los términos en ellas establecidos.

INTURJOVEN se reserva el derecho de modificar las presentes CONDICIONES GENERALES, publicando las modificaciones realizadas en la página web: www.inturjoven.com

LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

Las presentes CONDICIONES GENERALES se rigen por la Ley Española.

Constituye este contrato la expresión completa e íntegra del acuerdo entre INTURJOVEN y el cliente, y sustituye todos los anteriores pactos, compromisos, manifestaciones o acuerdos, tanto escritos como orales, que hayan existido previamente entre ambos.

En todo caso, cualquier controversia que pudiera derivarse de la prestación de los servicios por parte de INTURJOVEN, se someterá a los Juzgados y Tribunales del domicilio del cliente como consumidor de los mismos.

Fecha actualización: 02/06/2023



Junta de Andalucía

Consejería de Inclusión Social,
Juventud, Familias e Igualdad

Andalucía

INFORMACIÓN Y RESERVAS

955 181 181

reservas.itj@juntadeandalucia.es

www.inturjoven.com

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

FOR RESERVATIONS
AND SERVICES OFFERED
BY INTURJOVEN



THE PURPOSE OF THIS DOCUMENT IS TO REGULATE THE GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR THE SERVICES OFFERED BY THE REGISTERED COMPANY EMPRESA ANDALUZA DE GESTIÓN DE INSTALACIONES Y TURISMO JUVENIL, S.A. (HEREINAFTER REFERRED TO AS INTURJOVEN), WITH TAX ID: A-41445800, AND HEADQUARTERED IN SEVILLE, AT 46 VIRGEN DE LA VICTORIA STREET, 41011. REGISTERED IN THE COMMERCIAL REGISTRY OF SEVILLE, VOLUME 1.294, BOOK OF COMPANIES, PAGE SE-1.738, ENTRY 1A, AND A WHOLESALE/RETAIL TRAVEL AGENCY WITH IDENTIFYING CODE CIAN: 41288-3.

These general conditions shall apply regardless of the method chosen by the customer for contracting the services offered by inturjoven (in-person, via email, by phone, or online). The customer FULLY AND UNRESERVEDLY ACCEPTS the validity of these GENERAL CONDITIONS as well as expressly accepts to be incorporated to the contract signed with Inturjoven, without the need for a written transcription in it.

The provision of certain services or tourist packages offered by INTURJOVEN may be subject to specific Special Conditions. In such cases, these GENERAL CONDITIONS will serve to supplement or interpret the applicable Special Conditions, which shall take precedence.

Matters not specifically regulated in these GENERAL CONDITIONS shall be governed by the provisions of Royal Legislative Decree 1/2007, of November 16, approving the Consolidated Text of the General Law for the Defense of Consumers and Users and other complementary law

SERVICE RESERVATION

The customer is able to contract services offered by INTURJOVEN through any of the following channels:

1. Online reservation channel:

The customer can make reservations for the services offered by INTURJOVEN through the website: www.inturjoven.com. Registration as user on website is required. A buying guide with further information about registration and reservation procedure is available on website.

2. Telephone helpline:

INTURJOVEN provides a telephone helpline for the customer: 955 181 181, operative from 9 am to 9 pm, where reservations for any of the services offered can be made.

3. By mail:

The customer can also request a reservation by sending an email to the following address: reservas.itj@juntadeandalucia.es, or by using the "contact" section on our website. In both cases, your request will be answered as soon as possible.

4. In person:

Customers can make reservations directly at any of the Inturjoven Hostels or at the INTURJOVEN Customer Service Center located at C/ Miño, 24, 41011 Sevilla, where one of our agents will assist them.

The reservation of certain activity packages may specifically require booking through these channels, excluding others. In any case, reservation for Inturjoven Hostel, tourist package, activity, service, or selected offer will be confirmed under availability.

In some Inturjoven Youth Hostels or on particular periods of the year, a minimum stay or minimum number of guests may be required.

When making a reservation, the customer must pay a percentage of the total amount for the requested services into the account designated by INTURJOVEN. This percentage may vary depending on the chosen Inturjoven Hostel, the date of stay, the type of tourist package or activity in question. The remaining amount of the reservation must be paid by the customer on the date of entry to the Hostel, at the start of the trip (in the case of a tourist package), or when enjoying the reserved activity.

However, INTURJOVEN reserves the right to demand the full payment of the reservation price for its formalization or confirmation, 15 days prior to the start of the stay or the enjoyment of services during certain peak seasons, in the case of tourist packages or other tourist services (transportation, monitors, activities, monument tickets, etc.), or for reservations made by a group.

In the event that the reservation is made by a group (understood as one consisting of more than 20 people), the payment of the mentioned percentage must be made within 10 days following the date of the request. If the client does not proceed to make the payment of the established percentage or amount, the reservation will be automatically canceled.

After completing the reservation process, INTURJOVEN will provide the customer with a confirmation document that will include the dates of the stay, the booked services, and the corresponding amounts. This confirmation document will serve as proof of the formalization of the reservation, and until the customer receives it, their reservation will not be guaranteed.

The customer can reserve breakfast (BB), half board (HB) – including breakfast and either lunch or dinner – and full board (FB) – including breakfast, lunch, and dinner. These meal services are always subject to a minimum number of diners. If the minimum number of diners is not reached, INTURJOVEN is not obligated to provide them to the customer. In such cases, INTURJOVEN will inform the customer of this situation at least 5 days before the start of their reservation and will refund any amount paid for these meal services.

Customers who have allergies or food intolerances can request a special menu tailored to their needs. In this case, they must make their request via the provided email address (reservas.itj@juntadeandalucia.es) at least 10 days before the start of the services.

Customers enjoying the half-board (HB) plan who wish to change dinner for lunch can contact INTURJOVEN via email, phone, or directly at the reception of the corresponding Inturjoven Hostel. The hostel will inform them about the possibility of making the change.

INTURJOVEN can provide baby cots to customers, subject to availability, and for a corresponding fee, exclusively for infants under the age of 3.

Bookings for lodging at any of the Inturjoven Hostels will be available from 2:00 PM on the day of arrival until 11:00 AM on the day of departure.

Individuals under the age of 18 must always be accompanied by an adult. However, individuals over 16 years old can stay in INTURJOVEN Hostels without the need for adult accompaniment if they can provide proof of legal emancipation or have a written authorization signed by their parent/legal guardian. In the latter case, the reservation for services must have been made by the parent/legal guardian of the person over 16 years old, and the authorization must be accompanied by a copy of the ID card of the person who signed it.

PRICES AND DISCOUNTS

The prices published by INTURJOVEN include Value Added Tax (VAT) and vary based on the age of the customers, with two different ranges:

Youth Price: Applicable to individuals up to 25 years old.

Adult Price: Applicable to individuals over 25 years old.

To determine which price range applies, the person's age will be considered as of the date of entry to the corresponding Hostel or the enjoyment of the reserved services.

The prices published by INTURJOVEN include the provision of accommodation services and are based on per-person rates for shared rooms. In some cases, the price may include breakfast or half-board, which will be expressly stated. If the customer wishes to stay in a single room, an additional charge will apply.

The prices published by INTURJOVEN are based on the assumption that the customer has the Hostel Card issued by the Spanish Network of Youth Hostels (REAJ) or the International Youth Hostel Federation (IYHF) in any of its forms, or the Andalucía Junta sesenta y cinco card issued by the Department of Inclusion, Youth, Families, and Equality of the Andalusian Regional Government.

Reservations for the "University Students in Inturjoven Hostels" program or the "Inturjoven Summer" camp program are free from this requirement.

Holders of the Youth Card or the Andalucía Junta sesenta y cinco card, issued by the Department of Inclusion, Youth, Families, and Equality of the Andalusian Regional Government, are entitled to a 10% discount on the applicable price for accommodation and, if applicable, breakfast (BB) at any Inturjoven Hostel. This discount is non-cumulative with any other promotion or tourist package unless specified in the offer. Special prices will apply to tent reservations.

Prices for last-minute offers, promotions, or equivalent deals will include only the services specified in the respective offer or promotion.

Price Policy for Individuals:

Children under 12 years old who stay with their family and share a room with at least 1 adult will receive a €7 discount on the Youth Price.

Children under 3 years old can stay for free, as long as they do not occupy a bed. Otherwise, the discount mentioned above will apply. Adults over 59 years old and individuals with disabilities, regardless of their age, will be charged the Youth Price.

Price Policy for Groups:

Groups, defined as those composed of more than 20 people, will be eligible for the Youth Price if at least 70% of their members meet the age requirements (up to 25 years or over 59 years).

Otherwise, each member will be charged according to their age. INTURJOVEN will grant one free spot for every 21 people in the group, regardless of the chosen meal plan (BB, HB, FB).

Group reservations will generate a single invoice payable by the responsible person or the Association, Club, Federation, Foundation, etc., making the reservations.

TRANSFER OF RESERVATION TO A THIRD PARTY

The customer can transfer their reservation to another person under the same initially agreed conditions by providing written notice to INTURJOVEN at least 7 calendar days before the start of the services, specifying the identity of the transferee. Both the transferor and the transferee will be jointly responsible for any outstanding amounts related to the agreed-upon price, as well as any commissions, surcharges, or other additional costs resulting from the transfer.

CANCELLATION POLICY FOR RESERVATIONS

Reservations can be canceled free of charge within seven (7) days after they are made, provided the cancellation is communicated with more than 24 hours' notice before the arrival date.

Reservations can also be canceled free of charge up to 16 days before the arrival date.

For cancellations made with shorter notice, the following penalty percentages will apply:

- Cancellations made between 15 and 8 days before the arrival date will result in the customer paying 30% of the total reservation amount.
- Cancellations made between 7 and 2 days before the arrival date will result in the customer paying 50% of the total reservation amount.
- Cancellations made within 24 hours prior to the arrival date or on the same arrival date at the Inturjoven Hostel will not be eligible for a refund, and 100% of the total reservation amount will be charged as cancellation fees.

Groups, defined as those composed of more than 20 people, can partially cancel the number of reserved services without incurring cancellation fees, up to a maximum of 10% of the total number of reserved spots, provided they notify INTURJOVEN at least 2 days before the start of the services. In this case, if the reservation includes the provision of tourist services by a third party, the cost of which has been advanced by INTURJOVEN (e.g., museum tickets, amusement park tickets, etc.), the customer is obligated to pay the amounts incurred for these services, even if they cannot be enjoyed due to the reservation's cancellation.

Customer no-show, voluntary non-use of any of the contracted services, or early departure will not result in any refund or reimbursement.

When INTURJOVEN has incurred or advanced any amount to a third party as a result of the reservation (e.g., museum tickets, amusement park tickets, etc.), it will not refund the amounts paid or advanced by the customer for these purposes in the event of a cancellation.

Cancellations can be made through any method that allows INTURJOVEN to have a record of the cancellation date, except for reservations made through the website www.inturjoven.com, which must be canceled through the same platform.

If you wish to purchase Travel Cancellation Insurance, please visit [THIS LINK](#).

DATA PROTECTION POLICY

INTURJOVEN S.A.'s data protection policy is available at the following link:
<https://www.inturjoven.com/privacidad>

GUARANTEES AND LIABILITY

Guarantee in case of insolvency:

INTURJOVEN, as a Wholesale-Retail Travel Agency, has an insurance policy in place to guarantee the effective refund of all payments made by customers who have contracted a tourist package, to the extent that the contracted services could not be provided due to INTURJOVEN's insolvency (Decree 60/2018,

of February 27, amending Decree 301/2002, of December 17, on Travel Agencies).

For this purpose, a tourist package is understood as one that, in addition to the services provided at any of the Inturjoven Hostels, includes transportation or other additional tourist services, such as visits, excursions, museum tickets, activities, etc.

The customer will have the status of an insured party and, therefore, the right to directly claim the compensation owed from the Insurance Company.

For more information about the procedure, deadlines, and conditions for making a claim, you can contact:
cac.itj@juntadeandalucia.es

Customer Responsibility:

The customer is fully responsible for accurately reporting the number of people included in the reservation, including children. If INTURJOVEN detects that this number does not match the actual number of people who are effectively part of the reservation, it may refuse to provide the service.

Reservations for accommodation at any of the Inturjoven Hostels will be guaranteed until 6:00 PM on the scheduled arrival day.

Therefore, customers who anticipate arriving later than the specified time should inform the Inturjoven Hostel directly, either by phone, email, or through our website: www.inturjoven.com, in the "Contact" section. Otherwise, the Inturjoven Hostel may release the room and offer it for sale again.

If the customer, during the provision of the services, detects that the services do not conform to what was contracted, they must promptly inform INTURJOVEN so that the necessary measures can be taken to ensure the service's quality.

The customer will be responsible for paying for any damage or harm caused at the Inturjoven Hostel, including furniture, decorative elements, or any other type. In this case, INTURJOVEN will invoice the customer for the cost of repairing or replacing the damaged item, following a prior estimate.

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS

The customer can send any suggestions, comments, or complaints regarding the services provided to INTURJOVEN via email at cac.itj@juntadeandalucia.es or through the banner available on the website www.inturjoven.com under 'SUGGESTIONS.'



Customers can file complaints or grievances in person at the headquarters of the company's Central Services, located at C/ Virgen de la Victoria No. 46, 41011 Seville; electronically; or at any of the Inturjovent Hostels in the Andalusian Network, which also have an official complaint and grievance book.

INTURJOVEN has a maximum period of ten business days to respond to complaints or grievances received. If no response is provided within the mentioned timeframe, or if the response is not satisfactory to the complaining party, they may forward the complaint or grievance to the Consumer Administration.

INTURJOVEN is a member of the Consumer Arbitration System, so any discrepancies arising with its customers will be resolved in the corresponding Consumer Arbitration Board. This does not prevent the customer from resorting to the regular judicial process in case of disagreement.

SAFEGUARDING OF THESE GENERAL CONTRACTING TERMS AND MODIFICATION OF THEIR TERMS

The declaration of nullity of any of the stipulations in these GENERAL CONTRACTING TERMS will not prevent the validity and application of the remaining terms established in them. INTURJOVEN reserves the right to modify these GENERAL CONTRACTING TERMS by publishing the modifications made on the website: www.inturjovent.com.

APPLICABLE LAW AND JURISDICTION

These GENERAL CONTRACTING TERMS are governed by Spanish law.

This contract constitutes the complete and entire expression of the agreement between INTURJOVEN and the customer, and it supersedes all prior written or oral agreements, commitments, statements, or understandings between both parties. In any case, any dispute that may arise from the provision of services by INTURJOVEN will be subject to the jurisdiction of the courts and tribunals of the customer's domicile as a consumer of the services.

Date of last update: 02/06/2023





Junta de Andalucía

Consejería de Empleo, Formación
y Trabajo Autónomo

Andalucía

INFO AND RESERVATIONS

(+34) 955 181 181

reservas.itj@juntadeandalucia.es

www.inturjoven.com