

# 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](http://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](mailto: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.

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 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.

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.

Los grupos de personas menores de 18 años deberán estar acompañados de, al menos, una persona adulta que se haga responsable de los mismos.

## 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 relativos al alojamiento en cualquiera de los Albergues Inturjoven y a los paquetes turísticos que incluyan estancia en los mismos, son de aplicación a los poseedores del Carnet de Alberguista de la Red Española de Albergues Juveniles (REAJ), o de la Internatio-

nal Youth Hostel Federation (IYHF), en cualquiera de sus modalidades (individual, grupo, familiar); así como a los titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesenta y cinco expedida por la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía.

En caso de que el cliente no disponga de alguno de los mencionados Carnets, INTURJOVEN le cobrará un suplemento de 2 € por persona y noche; a excepción de las reservas del programa "Universitarios en Albergues Inturjoven" o los campamentos del programa "Verano Inturjoven", para las que no se requerirán dichas acreditaciones.

Los precios publicados por INTURJOVEN incluyen la prestación del servicio de Alojamiento, y se basan en los precios por persona en habitación compartida. En caso de que el cliente desee alojarse en una habitación de manera individual, se le cobrará el correspondiente suplemento.

Los poseedores del Carnet Joven o de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco expedida por la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación 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 producto empaquetado 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.

Las modificaciones de reservas que afecten a las fechas de estancia escogidas, estarán sujetas a disponibilidad del correspondiente Albergue Inturjoven y a los precios aplicables en el momento de solicitarlas.

### \* 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 en temporada extra y de 5 Euros en el resto de temporadas.

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.

## CANCELACIÓN DE RESERVAS

El cliente podrá cancelar su reserva en cualquier momento antes del inicio de los servicios contratados por cualquiera de los canales puestos a su disposición, salvo las reservas efectuadas a través de los canales on-line, que sólo podrán cancelarse a través de este mismo canal, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera satisfecho hasta ese momento, si bien estará obligado abonar a INTURJOVEN, en concepto de gastos de gestión y cancelación, los siguientes porcentajes:

-Cancelaciones realizadas entre 29 y 10 días anteriores a la fecha de comienzo de la reserva, un 30 % del importe total de la misma.

-Cancelaciones realizadas entre los 9 y 2 días anteriores a la fecha de comienzo de la reserva, un 50 % del importe total de la misma.

-Cancelaciones realizadas el día anterior o el mismo día de comienzo de la reserva, un 100 % del importe total de la misma.

No obstante lo anterior, INTURJOVEN no realizará ningún cargo por este concepto, cuando la cancelación se produzca dentro de los 7 días siguientes a la realización de la reserva y con, al menos, 24 horas de antelación a la fecha de inicio de la misma.

La cancelación de reservas realizada por parte de un grupo - entendiéndose por tal aquel formado por más de 20 personas-, no devengará gastos de cancelación cuando el número de plazas canceladas no supere el 10 % del importe total de la reserva, y la cancelación haya sido comunicada a INTURJOVEN con, al menos, 2 días de antelación a la fecha de comienzo de los servicios.

Para aplicar los gastos de cancelación se tendrá en cuenta la fecha en que INTURJOVEN tenga constancia de la comunicación realizada.

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

Las modificaciones de una reserva que conlleve la anulación de servicios contratados o afecte al régimen alimenticio o al número de días de estancia, reduciéndolos respecto a los inicialmente reservados, o a la

postergación o antelación de las fechas de entrada y salida, serán consideradas cancelaciones por lo que INTURJOVEN cobrará, en concepto de gastos de cancelación, las mismas cantidades expuestas en el apartado anterior -CANCELACIÓN DE RESERVAS-, tanto en lo referente a intervalos de tiempo como a porcentajes.

En caso de que el cliente abandone el Albergue Inturjoven reservado con anterioridad a la fecha inicialmente prevista, o anticipe su vuelta en caso de tratarse de un viaje organizado, INTURJOVEN no le devolverá ninguna cantidad por los días de estancia o servicios no disfrutados.

## DERECHO DE OPCIÓN

Si a pesar de actuar con la previsión y diligencia debidas, INTURJOVEN no pudiese facilitar los servicios contratados por razones que no le sean imputables, o si existiera imposibilidad de prestarlos en las condiciones pactadas, ofrecerá al cliente la posibilidad de optar por el reembolso total de lo abonado, o por la prestación del servicio contratado en otra fecha distinta o en otro Albergue Inturjoven de similares características (siempre que exista disponibilidad).

El cliente dispondrá de un plazo de, al menos, 3 días para comunicar su decisión a INTURJOVEN. Finalizado dicho plazo sin obtener respuesta, se entenderá que opta por el reembolso de lo abonado sin penalización alguna.

De optar por el reembolso, INTURJOVEN abonará al cliente las cantidades que hubiese percibido en un plazo no superior a 14 días naturales a partir de la fecha de la comunicación. En otro caso, de optar por la sustitución de los servicios, si el alojamiento tuviese lugar en otra temporada, o en otro Albergue Inturjoven en el que el precio de la reserva sea inferior al inicialmente pactado, el cliente tendrá derecho a una reducción adecuada del precio.

El derecho de reembolso o sustitución no operará en el caso de que INTURJOVEN no pudiera prestar los servicios en las condiciones pactadas por causa de fuerza mayor, o causas inevitables y extraordinarias ajenas a su voluntad.

## DERECHO DE CESIÓN DE LA RESERVA

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 PROTECCIÓN DE DATOS

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

### \* Garantía en caso de insolvencia

INTURJOVEN, como Agencia de viajes Mayorista- Minorista, tiene contratada la Póliza de Seguro número 62707987 con la empresa AXA SEGUROS GENERALES, S.A., 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](mailto:cac.itj@juntadeandalucia.es)

### \* Responsabilidad del cliente

El cliente será plenamente responsable de comunicar el número correcto de personas que se beneficiarán de la reserva, incluidas las niñas y los niños. En caso de que INTURJOVEN detectase que dicho número no se corresponde con el número real de personas que disfrutan 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](http://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.

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](mailto:cac.itj@juntadeandalucia.es) o a través del banner que se haya disponible en la web [www.inturjoven.com](http://www.inturjoven.com) ¡TU OPINIÓN NOS IMPORTA!

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, informando al cliente de las modificaciones efectuadas, con al menos 24 horas de antelación, a través de la página web: [www.inturjoven.com](http://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: 07/07/2020